

# Jaarverslag 2019



## Stichting GOUD

Oudegracht 227  
3511 NJ Utrecht  
030-6580781  
[mail@stichtinggoud.nl](mailto:mail@stichtinggoud.nl)  
[www.stichtinggoud.nl](http://www.stichtinggoud.nl)  
KvK-nummer 30165622

## Inhoudsopgave

1. Inleiding .....	3
2. Stichting GOUD .....	4
2.1 De organisatie .....	4
2.2 Het bestuur .....	4
2.3 De medewerkers .....	5
2.4 De doelgroep .....	5
2.5 Financiën .....	6
2.5.1 Baten en lasten.....	6
2.6 Werkwijze .....	8
2.6.1 Individuele belangenbehartiging.....	8
2.6.2 Collectieve belangenbehartiging .....	9
2.7 Bezoekersaantallen .....	9
3. De activiteiten .....	10
3.1 Individuele belangenbehartiging.....	10
3.1.1 Opendeurbeleid .....	10
3.1.2 Vraagverheldering, advies en doorverwijzing.....	11
3.1.3 Kortdurende ondersteuning en praktische hulpverlening .....	11
3.1.4 Katvangers.....	11
3.1.5 Briefadressen .....	12
3.1.6 Meegaan naar afspraken (onafhankelijk cliëntondersteuning).....	12
3.1.7 Bemiddeling .....	13
3.1.8 Empowerment .....	13
3.1.9 Ervaringswerkers .....	13
3.1.10 Hulpvragen en resultaten .....	13
3.2 Collectieve belangenbehartiging .....	15
3.3 Delen van Kennis, kunde en expertise .....	16
3.3.1 Kennis delen met ketenpartners tijdens cliëntondersteuning.....	16
3.3.2 Bijeenkomsten met de Gemeente .....	16
3.3.3 Beheergroepen .....	16
3.3.4 Volksgezondheid overleg Leefgebied, Gezondheid en Zorg .....	16
3.3.5 Opleidingsinstituten .....	16
3.3.6 Aanbestedingen.....	17
3.3.7 Verkennende Onderzoeken.....	17
3.3.8 Straatkompas .....	17
3.4 Toekomst GOUD .....	17

# 1. Inleiding

Voor u ligt het jaarverslag van de stichting Gebruikersdelegatie Onafhankelijke Utrechtse Drugsgebruikers (GOUD). Stichting GOUD (in het vervolg afgekort tot GOUD) is op 6 april 2001 begonnen als belangenbehartigingsorganisatie voor de doelgroep harddrugsgebruikers. In deze periode waren er in Utrecht, naar schatting van de GG&GD, duizend daklozen van wie de helft harddrugsverslaafd was.

Met inspanning van de gemeente en de diverse betrokken hulp- en dienstverlenende organisaties is er de afgelopen jaren veel gerealiseerd. Volgens de voortgangsrapportage en uitvoeringsagenda Wmo (april 2019 - april 2020) zijn er o.a. subsidieafspraken voor de komende zes jaren over de Buurtteam-organisaties en is de onafhankelijke cliëntondersteuning nu verankerd in de wet en valt zij onder de verantwoordelijkheid van de gemeente.<sup>1</sup> Daarbij is een start gemaakt met de uitvoering van de regionale koers MO/BW U16 en er is verder gewerkt aan de vernieuwing van de daklozenopvang. Het komende jaar kenmerkt zich door de afronding van de aanbestedingstrajecten, aanvang van de nieuwe contractperiode met aanbieders in de aanvullende zorg. Verder zal er moeten worden voorbereid op de veranderende verantwoordelijkheden op het gebied van beschermd wonen en opvang door de decentralisatie naar de regiogemeenten.

Toch meldt het CBS dat het aantal dakloze 18- tot 65-jarigen in Nederland is toegenomen van 17.800 in 2009 naar 39.300 in 2018. Het aantal jonge daklozen tussen 18 en 30 jaar, is in deze periode zelfs verdrievoudigd.<sup>2</sup> Deze gegevens maken schrijnend duidelijk dat wij de handen ineen moeten blijven slaan om ervoor te zorgen dat Utrechters in een kwetsbare positie de benodigde zorg en ondersteuning krijgen die zij nodig hebben en waar zij recht op hebben. Het is daarbij belangrijk om over de kwaliteit van de geboden zorg te (blijven) waken.

Een manier om te sturen op kwaliteit is het perspectief van de cliënten als uitgangspunt te nemen: de mensen om wie het gaat erbij te betrekken. De gemeente subsidieert GOUD om dit te doen voor dak- en thuislozen<sup>3</sup>. Het lukt mensen uit deze doelgroep vaak niet om op een constructieve manier voor zichzelf op te komen en gehoord te worden. Hun energie wordt vaak opgeslokt in de dagelijkse praktijk van het 'overleven'. Een afhankelijkheidsrelatie kan het bovendien lastig maken voor iemand om misstanden aan te kaarten. Het is daarom van belang dat GOUD de stem van deze mensen vertolkt als het gaat om ontwikkelingen in het sociaal domein die direct effect hebben op hun dagelijks leven en welzijn. Dit jaarverslag laat zien hoe GOUD hier gestalte aan geeft.

---

<sup>1</sup><https://zorgprofessionals.utrecht.nl/fileadmin/uploads/documenten/zz-zorgprofessionals/Voortgangsrapportage-Uitvoeringsagenda-Wmo-2019.pdf>.

<sup>2</sup> 25 augustus 2019 <https://www.volkskrant.nl/columns-opinie/de-kabinetten-rutte-maakten-zelf-een-glijbaan-die-uitkomt-op-de-straat-b2f1c3ca/>

<sup>3</sup> Met de sluiting van de Straatjurist in Utrecht is de doelgroep dak- en thuisloze mensen zonder gebruik ook onder GOUD komen staan.

## 2. Stichting GOUD

### 2.1 De organisatie

GOUD behartigt de belangen van dak- en thuislozen in de regio Utrecht. Stichting GOUD is actief binnen de maatschappelijke opvang (MO), verslavingszorg en geestelijke gezondheidszorg sectoren en zet zich in voor het bevorderen van de rechten en participatie van haar doelgroep. GOUD dient die belangen door individuele en collectieve belangenbehartiging, maar ook door het geven van voorlichting, signaleren van trends en ontwikkelingen, het doen van onderzoek en het geven van advies en praktische hulp.

GOUD hecht hierbij aan de basisrechten op basis van de Grondwet en (al dan niet internationale) wetgeving:

- het recht op gezondheid;
- het recht op huisvesting;
- het recht op sociale zekerheid;
- het recht op onderwijs en werk.

Stichting GOUD werkt vanuit de drie pijlers individuele belangenbehartiging, collectieve belangenbehartiging en het delen van haar kennis en kunde. Door de vertaling van individuele cliëntervaring naar collectief niveau beoogt stichting GOUD:

- om mensen op een zo laagdrempelig mogelijke manier de weg te wijzen in het grote web van hulpverlening, instanties en wet- en regelgeving;
- onze achterban, vaak (oud-)cliënten uit de zorgketen in Utrecht, een gezicht en een stem te geven;
- de maatschappij inzage te geven in de problemen van de dakloze en/of verslaafde medemens;
- onrechtmatigheden en hiaten in de dienst- en hulpverlening te signaleren;
- de samenwerking tussen instellingen te bevorderen;
- de politiek te wijzen op de noodzaak van goede dienst- en hulpverlening. Meedoen in de maatschappij lukt niet altijd. GOUD komt op voor deze groep en wijst erop dat deze mensen recht hebben op passende steun en begeleiding.

De huidige maatschappelijke ontwikkelingen benadrukken het belang van Stichting GOUD. Dankzij haar individuele belangenbehartiging en veldwerk, is Stichting GOUD op de hoogte van wat er op straat speelt. Door haar praktische ondersteuning aan cliënten signaleert GOUD eventuele onrechtmatigheden, misstanden en hiaten in de dienst- en hulpverlening van de instellingen aan onze doelgroep en gaat daarover met de gemeente en de betreffende instellingen in gesprek. Namens haar bezoekers denken de medewerkers met de gemeente mee over de voorwaarden waaraan voldaan moet worden om de vermaatschappelijking van de zorg te laten slagen.

Stichting GOUD neemt graag deel aan pilots en overlegvormen waarbij zij kans ziet het perspectief van de leefwereld van haar achterban op lokaal en op landelijk niveau te vertegenwoordigen. Zo levert GOUD een bijdrage aan het zo goed mogelijk aansluiten van beleidsbeslissingen en hulpverlening op de doelgroep en deelt GOUD haar kennis en kunde over de doelgroep met stakeholders. Voorts werkt GOUD samen met andere (hulpverlenende) organisaties, geeft GOUD voorlichting, werkt GOUD samen met opleidingsinstututen en gaat GOUD outreachend te werk.

### 2.2 Het bestuur

De werkvloer van GOUD wordt aangestuurd door een dagelijks bestuur op vrijwillige basis. Eén keer per maand komt het bestuur samen met de coördinator. Bestuursleden van GOUD op peildatum 31 december 2019 zijn:

- Voorzitter: Ellen Righart
- Penningmeester: Erwin Bloemhof (aspirant)
- Secretaris: Nadine Langerak
- Algemeen lid: Ed van Eeden
- Algemeen lid: Petra van der Veer

## 2.3 De medewerkers

Het team van GOUD bestond op peildatum 30 juni uit vijf parttime medewerkers en een vrijwilliger. Dat zijn:

- Coördinator: Saskia Schretlen (24 uur)
- Beleidsmedewerker: Willeke Verduijn (10 uur)
- Individuele en collectieve belangenbehartiger: Annika Tol (21 uur)
- Collectieve belangenbehartiger en veldwerker: Christiaan de Bruin (24 uur)
- Office manager: Zoë André (24 uur)
- Vrijwilliger/gastheer: Vjeko Marjanovic (16 uur)

In 2019 heeft Sjoerd van Beek voor 24 uur per week het team versterkt als individueel belangenbehartiger. Hij besloot om per 27 maart 2019 zijn arbeidsovereenkomst te beëindigen. Steven van der Meer heeft vanaf eind maart zijn taken als bestuurslid neergelegd en heeft tot 31 augustus als interim coördinator op de werkvloer gewerkt.

Het team van GOUD bestaat op peildatum 31 december 2019 uit vier parttime medewerkers en een vrijwilliger. Dat zijn:

- Coördinator/beleidsmedewerker: vanaf 12 aug, Kerri Hennessey (32 uur)
- Individuele en collectieve belangenbehartiger: Annika Tol (21 uur)
- Collectieve belangenbehartiger en veldwerker: Christiaan de Bruin (24 uur)
- Office manager: vanaf 1 juli, Nicole Breek (24 uur)
- Vrijwilliger/gastheer: Vjeko Marjanovic (12 uur)

## 2.4 De doelgroep

De doelgroep van GOUD is breed: mensen die op straat leven, op straat terecht dreigen te komen of cliënt zijn bij de maatschappelijke opvang of andere zorg- of dienstverlenende instellingen. Velen kampen met trauma's, psychische problematiek, schulden, onvoldoende draagkracht en middelengebruik. Veel kenmerken van de doelgroep van GOUD komen overeen met de bevindingen van Coline v. Everdingen <sup>4</sup>

Uit het onderzoek blijkt:

- 50% van de mensen in de opvang is laaggeletterd
- 80% is werkloos
- 50% is allochtoon
- 75% heeft ernstige en meervoudige psychiatrische aandoeningen
- 40% heeft een verstandelijke beperking
- 90% heeft schulden
- ruim 50% heeft meerdere lichamelijke aandoeningen
- specifiek voor de nachtopvang geldt dat ruim 50% van de mensen enkel lager of speciaal onderwijs heeft genoten

<sup>4</sup>De Utrechtse nachtopvang en crisisopvang in beeld. Eindrapport van beeldvormend onderzoek in opdracht van de gemeente Utrecht. Link: [https://www.utrecht.nl/fileadmin/uploads/documenten/zorg-en-onderwijs/informatie-voor-zorgprofessionals/2016-11-Nachtopvang\\_en\\_crisisopvang.pdf](https://www.utrecht.nl/fileadmin/uploads/documenten/zorg-en-onderwijs/informatie-voor-zorgprofessionals/2016-11-Nachtopvang_en_crisisopvang.pdf)

- 50% heeft een zeer klein informeel steunsysteem (0 tot 1 personen)
- bij ruim 60% is een aanwijzing voor een verslaving
- 50% van de bezoekers van de nachtopvang is eerder dakloos geweest en meer dan de helft van de mensen volgde een zorgtraject op het moment dat ze weer dakloos werden

Volgens bevindingen van Movisie<sup>5</sup> leeft onze doelgroep gemiddeld 15 jaar korter dan mensen met een dak boven hun hoofd. Andere mogelijke gevolgen voor mensen die leven in armoede zijn: stress, depressies, chronische aandoeningen, lagere levenstevredenheid, kortere levensduur, geen (geld/ruimte voor) ontspanning, toename eenzaamheid, sociaal isolement, gevoelens van sociale uitsluiting, minder stabiele gezinsleven en een afname van IQ met 13 punten.

## 2.5 Financiën

### 2.5.1 Baten en lasten

Het jaar 2019 is in financieel opzicht rampzalig geweest. Begroting en realisatie zijn niet in evenwicht. Aan de batenzijde is hoger begroot dan aan subsidie daadwerkelijk is toegekend. Op basis van de brief van de gemeente van 22 januari 2019 werd slechts een subsidie van € 149.737,= toegekend, welk bedrag uiteindelijk is verhoogd naar € 184.237,=. Dit laatste bedrag is inclusief een subsidie ad € 4.500,= voor Straatkompas.

De overige baten ad € 2.882,= betreft de opbrengst van Straatkompas.

Aan de kostenzijde zijn keuzes gemaakt die achteraf niet de juiste zijn gebleken. Er is een teamcoördinator aangenomen op een salarisoniveau dat niet passend was binnen de begroting. Het onderliggende jaarcontract is per 1-7-2020 beëindigd.

Daarnaast is de voormalig penningmeester een aantal maanden in dienst geweest als interimmanager. Voor deze kosten was geen funding aanwezig. Hierover is, voordat dit besluit genomen werd, geen contact geweest met de Gemeente. Gevolg is een niet door funding gedekte kostenpost. Per saldo zijn hierdoor de liquiditeitspositie en de vermogenspositie van de Stichting volledig uitgehold en zonder meer zorgelijk.

In het tweede halfjaar kwam, na het vertrek van de vorige penningmeester, de financiële problematiek naar boven. Hierover is intensief contact geweest met de Gemeente. Dit heeft geleid tot een extra éénmalige subsidietoekenning om de kaspositie te versterken.

Als gevolg van de mismatch tussen inkomsten en uitgaven is in 2019 het eigen vermogen van de Stichting geheel verdampt en inmiddels licht negatief geworden. De liquiditeitspositie is daarbij onvoldoende om aan de kortlopende verplichtingen te kunnen voldoen. De Stichting is hierdoor volledig afhankelijk geworden van het tijdig storten van nog toekomstige subsidies om aan haar verplichtingen te kunnen voldoen.

Aan de hand van de jaarcijfers 2019 zal in overleg met de Gemeente bepaald moeten worden hoe en met welk bedrag de vermogenspositie van de Stichting versterkt kan worden. Dit zal als éénmalige subsidie aangevraagd moeten worden.

Teneinde te voorkomen dat de Stichting door onverantwoord uitgaven- en liquiditeitsbeheer verder of opnieuw in de problemen komt, worden elke uitgave getoetst aan de hand van de begroting én aan de hand van de beschikbare liquiditeit. Zoals eerder vermeld is het jaarcontract met de (te dure) teamcoördinator beëindigd en zijn inkomsten en uitgaven op dit moment in lijn met elkaar. Echter, als gevolg van een gebrek aan vermogen en liquiditeit kan de Stichting zich geen enkele tegenvaller

---

<sup>5</sup>Movisie Flyer Sociaal en Gezond

veroorloven. Elke tegenvaller kan leiden tot een situatie van non-betaling cq een verzoek tot ondersteuning. Voor een gezonde bedrijfsvoering is dit een situatie die niet als structureel betiteld kan worden.

## 2.5.2 Coronaparagraaf

Als gevolg van COVID-19 is de Stichting ten tijde van de intelligente lockdown gesloten geweest. Inmiddels zijn de deuren weer geopend.

Voor de financiële huishouding heeft dit geen gevolgen gehad, omdat de Stichting geen inkomsten heeft, anders dan de haar toegekende subsidie.

## 2.5.3 Begroting 2020

In oktober 2019 is een begroting ingediend ad € 229.712,-. Deze is nadien op verzoek van de gemeente naar beneden bijgesteld naar afgerond € 210.000,-.

Oorspronkelijke begroting:

Stichting G.O.U.D. te Utrecht

	Begroting 2020		Prognose 2019		Begroting 2019		Werkelijk 2018	
	€	%	€	%	€	%	€	%
<b>Baten</b>								
Subsidiebaton	229.712		149.737		200.250		172.652	
Overige baten specifiek	1.773		1.773		-		149	
<b>Lasten</b>	<b>229.712</b>	100,0%	<b>151.509</b>	100,0%	<b>200.250</b>	100,0%	<b>172.801</b>	100,0%
Lasten specifiek		0,0%	4.991	3,3%	4.500	2,2%	1.948	1,0%
<b>Beheerslasten</b>								
Loonkosten S.E.M. Schreijen	-	0,0%	30.236	20,0%	-	0,0%	-	0,0%
Loonkosten Z. André	-	0,0%	16.567	10,9%	-	0,0%	-	0,0%
Loonkosten A.F. Tol	35.714	15,5%	17.494	11,5%	-	0,0%	-	0,0%
Loonkosten S. van Beek	-	0,0%	7.447	4,9%	-	0,0%	-	0,0%
Loonkosten J.W.L. Verduijn	-	0,0%	17.299	11,4%	-	0,0%	-	0,0%
Loonkosten G.C. de Bruijn	28.391	12,4%	20.875	13,8%	-	0,0%	-	0,0%
Loonkosten N.M. Brown-Breek	35.471	15,4%	17.479	11,5%	-	0,0%	-	0,0%
Loonkosten K.G. Hennessy	71.236	31,0%	27.539	18,2%	-	0,0%	-	0,0%
<b>Loonkosten totaal</b>					<b>141.500</b>	70,7%	<b>141.531</b>	70,7%
Premie ziektewet	6.500	2,8%	6.501	4,3%	4.500	2,3%	4.035	2,3%
Vrijwilligersvergoedingen	1.200	0,5%	1.190	0,8%	900	0,4%	800	0,4%
Overige personeelskosten	2.000	0,9%	3.114	2,1%	2.000	1,0%	359	0,2%
Werkzaamheden derden	-	0,0%	34.694	23,0%	-	0,0%	-	0,0%
Ontvangsten sluitgeld	-	0,0%	4.066	2,7%	-	0,0%	14.901	7,4%
<b>Personeelskosten</b>	<b>180.012</b>	78,4%	<b>211.146</b>	140,4%	<b>149.000</b>	74,4%	<b>131.854</b>	75,8%
Huur	76.000	33,1%	74.993	49,5%	75.000	37,5%	74.171	42,9%
Inrichtings- en onderhoudskosten	500	0,2%	511	0,3%	500	0,2%	252	0,1%
<b>Huisvestingskosten</b>	<b>25.500</b>	11,1%	<b>25.504</b>	16,8%	<b>25.500</b>	12,7%	<b>24.423</b>	14,1%
Administratie- en accountantskosten	12.500	5,4%	10.314	6,8%	14.000	7,0%	9.806	5,7%
Telecommunicatie	2.000	0,9%	1.687	1,1%	2.000	1,0%	1.758	1,0%
Kosten afdrukkering	500	0,2%	505	0,3%	500	0,2%	1.717	0,9%
Kantoorkosten algemeen en jaarverslagen	2.500	1,1%	2.961	1,9%	1.500	0,7%	1.815	0,9%
Verzekeringen	600	0,3%	517	0,3%	900	0,4%	609	0,3%
Contributies en abonnementen	400	0,2%	365	0,2%	450	0,2%	338	0,2%
Afschrijvingskosten computers	1.050	0,5%	1.031	0,7%	250	0,1%	1.031	0,5%
Bestuurskosten	500	0,2%	853	0,6%	400	0,2%	348	0,2%
<b>Organisatiekosten</b>	<b>20.450</b>	8,9%	<b>18.523</b>	12,2%	<b>20.000</b>	10,0%	<b>17.017</b>	9,8%
Ontvangsten bezoekers	900	0,4%	846	0,6%	500	0,2%	539	0,3%
Contacten netwerk	500	0,2%	269	0,2%	500	0,2%	879	0,5%
Ondersteuning doelgroep	1.000	0,4%	1.010	0,7%	350	0,2%	1.354	0,7%
<b>Activiteitskosten</b>	<b>2.400</b>	1,0%	<b>2.125</b>	1,4%	<b>1.350</b>	0,7%	<b>2.792</b>	1,6%
<b>Financiële baten en lasten</b>								
Financiële baten	-	0,0%	-	0,0%	-	0,0%	-	0,0%
Financiële lasten	350	0,2%	309	0,2%	-	0,0%	350	0,2%
<b>Resultaat</b>	<b>0</b>	0,0%	<b>-110.689</b>	-73,1%	<b>-</b>	0,0%	<b>-2.593</b>	-1,5%



Afstelling naar beneden door de volgende voorgestelde bezuinigingsmaatregelen in december 2019:

Maatregel	Ingangsdatum	Besparing	Impact
Inzet uren officemanager van 24 uur naar 16 uur.	Per 1/02/2020 (einde contract officemanager, huidige office manager komt niet rond van 16 uur per week werken)	+/- 10.000 euro op jaarbasis	<ul style="list-style-type: none"> <li>- vertrek huidige office manager, hiermee komt de professionalisering van de werkvloer in gevaar;</li> <li>- Werving van een medewerker voor 16 uur is mogelijk lastiger vanwege het beperkt aantal uur dat deze functie onaantrekkelijk maakt.</li> <li>- minder tijd voor registratie en digitalisering ontwikkelingen → impact op collectieve belangenbehartiging.</li> <li>- taken ASU kunnen niet meer (deels) intern worden belegd, besparing daar niet meer mogelijk.</li> </ul>
Inzet coördinator van 32 naar 28 uur	Per medio maart 2020 (einde contract, dan nieuw contract) of in overleg eerder.	Per 1 januari: +/- 9.000 euro op jaarbasis	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Risico op overbelasting coördinator; eerdere coördinator kwam niet uit in 28 uur hetgeen mede heeft geleid tot uitval.</li> <li>- Ingezette professionalisering van de werkvloer komt in gevaar.</li> <li>- onvoldoende tijd voor combinatie draaien spreekuren, collectieve belangenbehartiging en leidinggeven;</li> <li>→ beperktere openingstijden en mindere dienstverlening in een tijd waarin het aantal dak- en thuislozen alleen maar toeneemt.</li> </ul>

## 2.6 Werkwijze

### 2.6.1 Individuele belangenbehartiging

Ons kantoor is gehuisvest in de werfkelder van het buurthuis de Drie Krone op de Oudegracht 227 te Utrecht. Via mond op mond reclame weten dak- en thuisloze mensen met vragen of problemen GOUD te vinden. Laagdrempeligheid staat bij ons hoog in het vaandel. Op maandag tot en met woensdag tussen 10:00 uur en 12:00 uur is iedereen zonder afspraak welkom tijdens ons 'spreekuur'. Buiten deze tijden is GOUD op deze dagen ook geopend voor mensen met een directe hulpvraag of op afspraak. Mensen hoeven zich niet in te schrijven en we hebben geen wachtlijst. Iedereen kan direct bij ons terecht. We hanteren geen voorwaarden voor onze dienstverlening: mensen die zich niet kunnen of willen identificeren of geen zorgverzekering hebben staan wij ook bij. Voor de doelgroep, die vaak gewend is om eerst een uitgebreide intake te ondergaan is het bevrijdend als ze merken dat we direct met hun vragen aan de slag gaan.

De medewerkers van GOUD hebben veel kennis van de sociale kaart van Utrecht en omgeving. We bieden een luisterend oor en denken actief mee met onze klanten over de te volgen route. We ondersteunen bij het toeleiden naar passende hulpverlening of het herstellen van hulpverleningsrelaties die onder spanning zijn komen te staan. Bij GOUD doen we niet zomaar een doorverwijzing. We leggen samen met de klant contact met instanties en zorgen daarmee dat we zeker weten dat iemand aan het



juiste adres is met zijn of haar vraag. Zo nodig ondersteunen wij klanten in het overbruggen van wachtlijsten door alvast praktische zaken met de klant op te pakken. De intensiteit en duur van de ondersteuning wisselt per klant en per vraag. De hulp van de medewerkers van GOUD houdt niet op bij het eindigen van het spreekuur; medewerkers van GOUD ondersteunen klanten ook door mee te gaan naar (intake)gesprekken bij hulpverlenende instanties, woonvoorzieningen en afspraken (bijvoorbeeld bij Werk en Inkomen of de tandarts). Door samen met klanten naar een afspraak te gaan kunnen we ondersteuning bieden in het verwoorden van hun situatie en vragen om verheldering.

Naast de directe en actieve houding van GOUD blijft het tempo van de klant voorop staan. Vervolg-stappen worden samen met de klant ondernomen en pas gezet als de klant aangeeft dat hij of zij er klaar voor is. Ook dit zorgt voor vertrouwen. De bezoeker voelt zich gezien en gehoord, heeft volledig inzicht in het handelen van de medewerkers en maakt actief deel uit van het plan van aanpak en de bijbehorende stappen en acties die verricht worden. Naast mensen zo goed en compleet mogelijk over de route die zij kunnen bewandelen te informeren vinden wij het belangrijk om mensen altijd, zoals dat genoemd wordt 'warm over te dragen'. Wij plegen ook follow-up acties om na te gaan of mensen goed 'geland' zijn.

Functie van langlopende contacten waarin wij meer een rol als vertrouwenspersoon of coach vervullen:

- Vinger aan de pols houden;
- Klanten die tevreden waren met onze dienstverlening weten ons vaak na jaren weer te vinden als ze om wat voor een reden onze hulp weer kunnen gebruiken;
- Onze klanten zijn onze belangrijkste raadgevers. Van hen horen we hoe het er in de opvang aan toe gaat, hoe zij de bejegening binnen W&I ervaren en hoe de kwaliteit van zorg in Utrecht wordt beleefd.

Een van de conclusies van het onderzoek van Meetellen "Kan Iedereen Zichzelf Redden?", die over de zelfredzaamheid van kwetsbare Utrechters gaat, is dat zelfredzaamheid betekent dat men onder andere in staat is om hulp te vragen wanneer men dat nodig heeft. Met het oog op terugvalpreventie is het creëren van een sfeer waarin mensen zich kwetsbaar durven opstellen *goud* waard. Pas als iemand zich meldt lukt het om problemen te ontrafelen en samen oplossingen te zoeken. Zo krijgen mensen meer zicht op wat mogelijk is. Vaak is dit het belangrijkste wat mensen nodig hebben om stappen te (durven en kunnen) zetten. Instellingen zoals GOUD zijn daarom extra waardevol voor dak- en thuisloze mensen die (tijdelijk) extra aandacht nodig hebben.

## 2.6.2 Collectieve belangenbehartiging

Tijdens onze spreekuren krijgen de medewerkers goed zicht op de beleving en ervaringen van onze achterban en worden de obstakels die ze in het sociaal domein tegenkomen zichtbaar. Deze signalen vertalen wij naar collectief niveau. Hierdoor wil GOUD de besluitvorming van de gemeente die betrekking heeft op onze doelgroep beïnvloeden. Daarnaast spreekt GOUD instellingen aan op hun verplichtingen en verantwoordelijkheden. GOUD agendeert zaken onder andere door deelname aan werkgroepen en overleggen met de gemeente en met diverse instellingen en door het inspreken bij raadsavonden.

GOUD biedt medewerkers van andere organisaties (bijvoorbeeld Altrecht, het Leger des Heils, Humanitas) ook de mogelijkheid om de locatie van GOUD in te zetten als ontmoetingsplek om af te spreken. Zeker wanneer het contact met een bepaalde instelling of hulpverlening niet goed is verlopen kan het prettig zijn om in ieder geval het eerste contact bij ons en in onze aanwezigheid te laten plaatsvinden.

## 2.7 Bezoekersaantallen

GOUD maakt onderscheid in het:

- aantal bezoekers
- het aantal unieke bezoekers

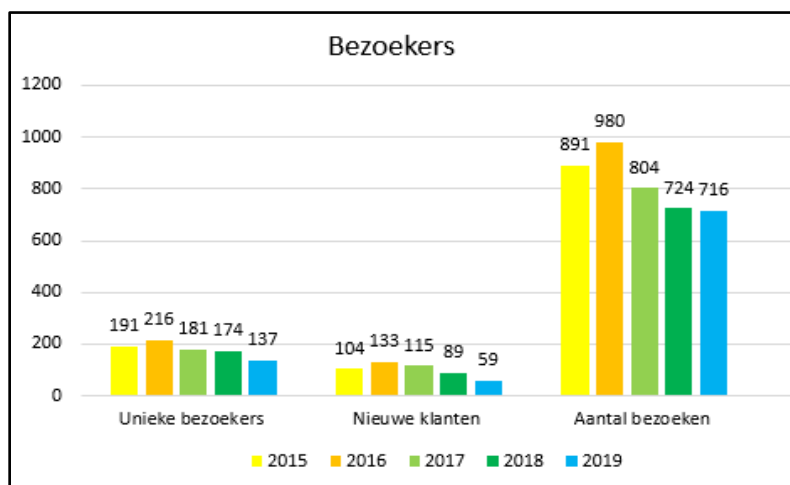
- het aantal bezoekers voor wie we een dossier aanleggen

Met het 'aantal bezoekers' bedoelen we het totaal aantal bezoeken dat aan ons kantoor is afgelegd. Klantcontacten via telefoon of mail en contacten met hulpverleners en instanties ten behoeve van klanten zijn hier niet in opgenomen. Wanneer iemand met een gerichte vraag komt maken wij pas een cliëntdossier aan, mits iemand daar toestemming voor geeft.

In 2019:

- waren er 137 unieke bezoekers die gezamenlijk 716 bezoeken aan GOUD aflegden.
- zijn er van het totaal aantal unieke bezoekers 60 nieuwe klanten ingestroomd en waren er 77 bezoekers al eerder bij Goud geweest.

In de onderstaande grafiek zijn deze gegevens en ook de gegevens van 2015 tot en met 2019 weergegeven. Over de afgelopen 5 jaar is het gemiddelde bezoekersaantal 823 per jaar, of anders gezegd, 4.115 bezoekers over de overgelopen 5 jaren. Wanneer wij ook de bezoekersaantallen van 2013 (909) en 2014 (968) mee rekenen is het gemiddeld aantal 856 per jaar en een totaal van 5.992 bezoekers over de afgelopen 8 jaren.



De verdeling man / vrouw onder het aantal unieke klanten in 2019 is 121 mannen en 16 vrouwen, ca. 11,5%. De gemiddelde leeftijd van onze bezoekers is 45 jaar. De jongste is 19 jaar en de oudste bezoeker 82 jaar.

## 3. De activiteiten

### 3.1 Individuele belangenbehartiging

#### 3.1.1 Opendeurbeleid

GOUD werkt los van zorgverzekeraars of indicaties.<sup>6</sup> Dit zorgt ervoor dat we direct met mensen aan de slag kunnen. Wij werken vanuit de vraag van de klant en gaan samen aan de slag, in het tempo van de klant. Als iemand een tijd niet verschijnt of niet op een afspraak komt dan heeft dat verder geen gevolgen

<sup>6</sup> 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.

voor onze bereidwilligheid om diegene bij te staan. Zodra iemand weer bij ons binnenloopt gaan we verder waar we gebleven waren. Mensen met een verslaving, psychische problematiek en überhaupt mensen zonder vaste verblijfplaats lukt het niet altijd om zich te houden aan afspraken. Bij veel instellingen zorgt dit ervoor dat een hulpverleningstraject wordt beëindigd, waardoor zij zijn verstoken van zorg en het risico bestaat dat zij van de radar verdwijnen. Een mogelijk gevolg van het buiten het zicht van de hulpverlening geraken is dat problematiek verergert met verloedering en overlast tot gevolg. Door de jaren heen blijkt GOUD in staat te zijn om deze mensen, die vaak alle vertrouwen in hulpverlening hebben verloren, te (her)leiden naar passende zorg en begeleiding. Het laagdrempelige opendeurbeleid van GOUD kan de escalatie van problemen voorkomen. Dit komt ten goede van iemands welbevinden en is daarbij ook nog eens goedkoper voor de maatschappij.

### 3.1.2 Vraagverheldering, advies en doorverwijzing

Individuele belangenbehartiging is nadrukkelijk geen hulpverlening, maar ondersteuning in de zoektocht naar passende ondersteuning en/of zorg waar men recht op heeft. GOUD zoekt in aanwezigheid van de klant contact met de desbetreffende contactpersoon op het gebied van bijvoorbeeld verslavingszorg, opvang, schuldhulpverlening of woonbegeleiding met als doel hier een oplossing danwel aanpak voor te vinden. GOUD neemt niet over wat klanten zelf kunnen en vindt het essentieel dat de regie bij de cliënt blijft. Soms kan het voor de klant verlichtend zijn als wij een telefoongesprek, in hun nabijheid, willen voeren met een instantie. Onze ervaring is dat als wij bellen er vaker gehoor wordt gegeven aan het verzoek of de vraag van een klant dan wanneer iemand zelf contact op neemt. Als wij bellen is er vaak meer mogelijk. Denk hierbij bijvoorbeeld aan het afsluiten van een coulante betalingsregeling bij achterstand of schuld. Indien het functioneel is ondersteunen wij dan ook in het contact met instanties. GOUD ondersteunt ook diegenen die direct betrokken zijn bij de klant op praktisch gebied in de route naar hulpverlening. Dit alles altijd in overleg met de cliënt en in overweging met hun mogelijkheden en onmogelijkheden.

### 3.1.3 Kortdurende ondersteuning en praktische hulpverlening

Een belangrijk doel in het eerste contact met onze klanten is het bieden van praktische hulp en ondersteuning door concrete acties samen met de hulpvrager te ondernemen. Acties zoals bijvoorbeeld vraagverheldering, informatie verstrekken, het schrijven van brieven en bezwaren aan verschillende instanties, kleine schuldenregelingen treffen, het maken van afspraken en het bemiddelen in contacten, hulp bij opschaling van zorg, doorverwijzen naar de juiste instanties en toeleiding naar verslavingszorg, ondersteuning communicatie Werk & Inkomen en het UWV. Mensen geven aan dat zij waarderen dat er vanaf de eerste kennismaking iets concreets gedaan wordt met hun hulpvragen; wij merken dat oplossingen samen zoeken in een vroeg stadium helpt om het vertrouwen te laten groeien dat er daadwerkelijk wat gebeurt met hun verzoek of vraag. Niet alleen praten maar vooral ook doen! Deze actie gerichte samenwerking zorgt ook dat mensen weer terugkomen wanneer ze tegen iets aanlopen, ook wanneer ze (weer) een eigen woning hebben. Dit kan preventief helpen tegen terugval.

### 3.1.4 Katvangers

Een goed voorbeeld van kortdurende ondersteuning vanuit GOUD heeft met 'katvangers' te maken. Katvangers zijn mensen die één of meerdere voertuigen op hun naam hebben, welke feitelijk in het bezit zijn van iemand anders. Op papier is de katvanger eigenaar van het kenteken en draagt hij of zij verantwoordelijkheid hierover. De gevolgen van katvangerschap kunnen groot zijn. Boetes voor het nalaten van het afsluiten van een verzekering en het betalen van motorrijtuigenbelasting zorgen voor hoog oplopende schulden. Daarnaast kunnen de gebruikers van het voertuig verkeersovertredingen maken met het kenteken, tanken zonder te betalen en zelfs het voertuig gebruiken voor het uitvoeren van criminele activiteiten. Al deze acties komen op naam van degene die de auto op naam heeft staan. GOUD heeft sinds jaar en dag de expertise en contacten bij de politie en motorrijtuigenbelasting om dit probleem adequaat te kunnen aanpakken. Het op naam zetten van een voertuig waar je zelf niet van in het bezit bent is namelijk een strafbaar feit. Iemand kan hier dus niet op eigen houtje aangifte van doen.

Wij leggen het contact met de politie en zijn aanwezig bij het afnemen van het proces verbaal. Het voertuig wordt per datum van proces verbaal van naam gehaald. Vervolgens ondersteunen we mensen in het aanvragen van een (gedeeltelijke) kwijtschelding van opgelopen boetes en aanslagen of zorgen we dat er een haalbare betalingsregeling getroffen wordt.

Het blijkt dat schuldhulpverleners (vanuit bewindvoering, geldbeheer en buurtteams) onvoldoende op de hoogte zijn van de regelgeving en de grote gevolgen van dit probleem, waardoor voertuigen op naam blijven staan en boetes oplopen. We zien nog te vaak dat ook bewindvoerders zich niet verantwoordelijk voelen of de expertise missen om het probleem aan te pakken. Gelukkig zien we dat steeds meer begeleiders oog krijgen voor de signalen omtrent katvangerschap en de weg naar GOUD weten te vinden voor voorlichting en advies.

### 3.1.5 Briefadressen

GOUD heeft de mogelijkheid om een beperkt aantal briefadressen te verstrekken. Mensen die hiervoor in aanmerking komen zijn degenen die bij de gemeente via de 'normale route' op het Stadsplateau worden afgewezen, waarvoor de nood hoog is of dat een briefadres een praktisch aanknopingspunt kan zijn voor het (toeleiden naar) hulpverlening.

We gaan altijd eerst na op welke grond er een afwijzing van het briefadres heeft plaatsgevonden op het Stadsplateau. We onderzoeken samen de mogelijkheid om iemand alsnog via de gangbare route een briefadres te laten krijgen. Een briefadres bij GOUD is immers geen structurele oplossing voor de gehele groep mensen die afgewezen wordt. Het is daarom belangrijk dat gemeente op de hoogte is van de situatie van mensen die zij afwijzen en de potentiële gevolgen die de afwijzing heeft voor hen. Als het onmogelijk blijkt om via de gangbare weg een briefadres te krijgen dan maken wij de overweging om iemand vanuit GOUD een briefadres te verstrekken. Uiteraard willen we voorkomen dat we met het verstrekken van een briefadres fraude in de hand werken. Een reden om iemand een briefadres toe te kennen is als er nood aan de man is (bijvoorbeeld: zwangere vrouwen zonder zorgverzekering). Een briefadres is ook vaak een belangrijke voorwaarde en opstap naar het op de rit krijgen van het leven. Hulpverlening kan meteen praktisch met iemand aan de slag met wat er allemaal aan post binnenkomt. Het onderhouden van contact met hulpverlening is dan ook een standaard voorwaarde voor een briefadres die we opnemen in de overeenkomst. Een briefadres is een waardevolle dienst die wij mogen verlenen. We zien dat het, vaak tijdelijk, dit iemand net dat juiste duwtje in de rug kan geven om de boel weer op de rit te krijgen. We zijn blij dat we deze dienst, in goede samenwerking met gemeente, kunnen leveren.

### 3.1.6 Meegaan naar afspraken (onafhankelijk cliëntondersteuning)

Vanuit ons spreekuur is er vaak een vervolg waarbij een medewerker van GOUD de klant vergezelt naar instellingen, medische afspraken, Werk & Inkomen (W&I), het UWV, een zitting bij de rechtbank, gesprekken met Woningbouw en Eneco, afspraken bij de politie vanwege bijvoorbeeld katvangerschap en nog veel meer. Gezien het feit dat de WMO 2015 bepaalt dat gemeenten gratis, levensbreed onafhankelijke cliëntondersteuning moeten bieden, is dit een belangrijke taak van GOUD, ondanks het feit dat GOUD geen extra financiering voor onafhankelijk cliëntondersteuning krijgt. Met de huidige personeelsbezetting lukt het ons om in 2019 onafhankelijk cliëntondersteuning buiten de deur aan te kunnen bieden. Dit is vooral een punt van zorg wegens het feit dat een deel van de doelgroep geen aansluiting bij U Centraal vindt wanneer ze daar aankloppen voor onafhankelijk cliëntondersteuning. Wij merken ook dat de drempel om daar naar toe te gaan, voor meerdere van onze bezoekers te hoog is. Daarnaast is nog onvoldoende kennis van de doelgroep van GOUD bij U Centraal in huis. Bovendien weten de mensen die bij ons komen zelden dat zij recht op onafhankelijke cliëntondersteuning hebben. Aanbevolen is dat er bij ieder aanmelding bij Herstart en/of bij Werk & Inkomen Bijzondere Doelgroepen hierop geattendeerd wordt.

### 3.1.7 Bemiddeling

Wanneer een klant verblijft in een instelling van de maatschappelijk opvang, spelen er vaak 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 of zij gedurende de schorsingsperiode 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. Hierin herinnert GOUD de instelling aan de plichten die ze blijft behouden naar de klant. Dit kan bijvoorbeeld het regelen van een vervangende slaapplek zijn. Met andere woorden, GOUD weet vaak de vertalende en/of bemiddelende factor te zijn tussen klant en instelling, waardoor er nieuwe afspraken gemaakt kunnen worden en de opvang en zorg waar iemand recht op heeft voortgezet kan worden.

### 3.1.8 Empowerment

Naast koffie, thee, een luisterend oor, ervaringskennis, onafhankelijke cliëntondersteuning, praktische hulp en individuele belangenbehartiging, biedt GOUD mensen ook de gelegenheid om gebruik te maken van de telefoon, computers met internet, printer, scanner en wifi-netwerk. Hierdoor kunnen mensen zelfstandig aan de slag.

### 3.1.9 Ervaringswerkers

Bij GOUD werken twee medewerkers met ervaringskennis, een betaald en een op vrijwillige basis. Deze medewerkers zijn goed in staat om vanuit het perspectief (leefwereld) van de doorsnee GOUD-bezoeker te kijken en mee te leven. Deze medewerkers zijn ook voorbeelden van wat mogelijk is. Dat geeft hoop. Door gesprekken met deze medewerkers te voeren kunnen bezoekers ook meer zicht krijgen op wat hen te wachten staat bij bijvoorbeeld doorstroom naar een eigen woning. Zo'n gesprek maakt de kans op slagen groter, wat de kans op terugval vermindert. Wethouder Maarten van Ooijen zegt, dat de vraag "hoe kunnen wij terugval voorkomen" een miljoen-euro-kwestie is. Wij zijn overtuigd dat de bijdrage van ervaringsdeskundigen ontzettend belangrijk is en wij zijn trots op onze medewerkers die deze kennis en expertise in huis hebben en actief inzetten.

### 3.1.10 Hulpvragen en resultaten

In 2019, zoals eerder vermeld, waren er 137 unieke bezoekers bij GOUD. 60 van deze mensen hadden hulpvragen waarvoor het aanleggen van een persoonlijk dossier noodzakelijk was. Mensen met vrij eenvoudige problemen konden wij vaak helpen zonder dat administratieve werkzaamheden (verslaglegging en casuïstiek overleg etc. ) noodzakelijk waren. Op 31 december 2019 hebben we vast kunnen stellen dat van alle geopende dossiers er nog 13 open stonden. Deze casussen lopen nog door totdat ze opgelost zijn.

Hier volgt een overzicht van hulpvragen die in de dossiers van 2019 voorkomen:

		BSN / ID / Paspoort	Jaaropgave / belastingdienst	dakloosheid/ huisvestingsproblematiek	Binding	Briefadres	verblijfsdocument	Schulden/ financiën	Uitkering	Werk en dagbesteding	Zorgverzekering	Druggebruik (alcohol & drugs)	Medisch	Sociaal netwerk integratie	Detentie en strafzaak	Overig	
		1A	1B	1C	1D	1E	1F	1G	1H	1I	1J	1K	1L	1M	1N	1O	
Categorie 1: informatie en advies/				23.91%	4.35%	13.05%	2.17%	17.4%	8.7%	2.17%	2.17%	2.17%	4.35%	4.35%	2.17%	13.05%	17.29%
Categorie 2: bemiddelen en doorverwijzen	Toeleiden naar zorg / uitkering / opvang	2-1-A	2-1-B	2-1-C	2-1-D	2-1-E	2-1-F	2-1-G	2-1-H	2-1-I	2-1-J	2-1-K	2-1-L	2-1-M	2-1-N	2-1-O	
		1.3%		25.98%	7.8%	11.69%	2.6%	15.59%	10.39%	2.6%	3.9%		11.69%	3.9%		2.6%	28.95%
	Bezwaar / klachten	2-2-A	2-2-B	2-2-C	2-2-D	2-2-E	2-2-F	2-2-G	2-2-H	2-2-I	2-2-J	2-2-K	2-2-L	2-2-M	2-2-N	2-2-O	
			9.1%	22.73%			4.55%	22.73%	4.55%	13.64%			4.55%	9.1%	4.55%	4.55%	8.27%
	Meegaan naar afspraken	2-3-A	2-3-B	2-3-C	2-3-D	2-3-E	2-3-F	2-3-G	2-3-H	2-3-I	2-3-J	2-3-K	2-3-L	2-3-M	2-3-N	2-3-O	
				24.24%				9.1%	12.12%	12.12%			36.36%	3.03%		3.03%	12.41%
Categorie 3: vinger aan de pols houden	Clientmonitoring	3-2-A	3-2-B	3-2-C	3-2-D	3-2-E	3-2-F	3-2-G	3-2-H	3-2-I	3-2-J	3-2-K	3-2-L	3-2-M	3-2-N	3-2-O	
				2.7%	2.7%	8.11%	2.7%	10.81%	5.4%	2.7%			21.62%	8.11%		35.14%	13.91%
	Rappelleren / Casemanagement (actieve rol)	3-3-A	3-3-B	3-3-C	3-3-D	3-3-E	3-3-F	3-3-G	3-3-H	3-3-I	3-3-J	3-3-K	3-3-L	3-3-M	3-3-N	3-3-O	
		1.96%		29.4%		5.88%	1.96%	11.76%	9.8%	1.96%	1.96%	1.96%	15.68%	3.92%	1.96%	11.76%	19.17%

Deze cijfers betreffen het aantal personen dat per categorie op de een of ander manieren ondersteund is. Op deze wijze kan een beeld geschetst worden van de problematiek waarmee onze cliënten te kampen hebben.

Van links naar rechts: (A) BSN/ID/ paspoort, (B) Jaaropgave/ belastingdienst, (C) Dakloosheid/ huisvestingsproblematiek, (D) Binding, (E) Briefadres, (F) Verblijfsdocument, (G) Schulden/ financiën, (H) Uitkering, (I) Werk en dagbesteding, (J) Zorgverzekering, (K) Druggebruik (alcohol & drugs), (L) Medisch, (M) Sociaal netwerk/integratie, (N) Detentie en strafzaak en (O) Overig.

Van onder naar boven: (1) informatie en advies/kortdurende ondersteuning, (2) Bemiddelen en doorverwijzen (Onderverdeeld in (2-1) Toeleiden (2-2) Bezwaar/Klachten en (2-3) Meegaan naar afspraken) en (3) Vinger aan de pols houden (Onderverdeeld naar Cliënt Monitoring en Rappelleren/casemanagement/Actieve rol in keten.

Van alle verrichte acties hebben de meeste betrekking gehad op de problematiek rondom dakloosheid en huisvesting. Naast het verlenen van informatie en advies heeft Goud haar cliënten met deze hulpvragen kunnen toeleiden naar de juiste zorgaanbieders op dit gebied. Wat betreft bemiddeling/bezwaren indiening, het meegaan naar afspraken en rappelleren/casemanagement, heeft dit vraagstuk in 2019 ook relatief veel aandacht vereist.

Wanneer wij terugkijken naar de aangeboden ondersteuning (informatie en advies verlenen, bemiddeling/bezwaren indienen, meegaan naar afspraken en rappelleren/casemanagement) staat schuldenproblematiek op de tweede plaats qua onze aangeboden toeleiding en cliëntondersteuning geweest. Op dit gebied is ook cliënt monitoring (vinger aan de pols houden) belangrijk aspecten van de ondersteuning geweest.

Het verlenen van informatie en advies rondom briefadressen en ook toeleiding naar werk en inkomen voor briefadressen en uitkering gerelateerde vragen is ook een belangrijk focus van de hulpverlening van GOUD in 2019 geweest. Medische kwesties hebben ook relatief veel aandacht gekregen (ca.15%). De ondersteuning die we hebben kunnen geven op dit gebied varieert van meegaan naar afspraken tot het regelen van medicatie en behandelingen en het oplossen van verzekeringsproblemen.

Samengevat is de verdeling van het totale aangeboden ondersteuning van 2019 als volgt:

1. Informatie en advies/kortdurende ondersteuning	17,29%
2. Bemiddelen en doorverwijzen:	49.63%

2.1 Toeleden:	28.95%	
2.2 Bezwaar/Klachten :	8,27%	
2.3 Meegaan naar afspraken	12.41%	
3. Vinger aan de pols		33.08%
3.1 Client	13.91%	
3.2 Keten (rappelleren/ casemanagement)	19.17%	
		100%

## 3.2 Collectieve belangenbehartiging

De gemeente wil de mensen om wie het gaat, betrekken en een stem geven bij het uitstippelen van hun beleid en bij het evalueren van de uitvoering hiervan. Bovendien staat in het Rekenkamer rapport “Daklozen in Utrecht: knel in de keten” dat een versterking van toezicht op de kwaliteit van de opvang en zorg én op de eigen dienstverlening van de gemeente een belangrijk verbeterpunt dient te worden.<sup>7</sup> Met o.a. deze doelstellingen voor ogen subsidieert de gemeente stichting GOUD; dit omdat de doelgroep van GOUD niet altijd goed voor zichzelf weet op te komen en recht heeft om mee te denken, mee te praten en mee te doen, vooral wanneer het ontwikkelingen betreft in het sociaal domein die direct effect hebben op hun bestaansrechten en welzijn.

Dankzij onze individuele belangenbehartiging, veldwerk en samenwerking met onze ketenpartners is GOUD goed op de hoogte van wat er op straat speelt. Hierdoor kunnen wij namens onze achterban eventuele onrechtmatigheden, misstanden en hiaten in de dienst-, zorg- en hulpverlening bundelen en signaleren. Dit met als doel dat beleidsbeslissingen en de uitvoering ervan zo goed mogelijk aansluiten bij de doelgroep.

Zoals in de inleiding van dit verslag staat, heeft Utrecht nog steeds de ambitie dat iedereen die in de stad of de regio Utrecht woont, een dak boven het hoofd heeft. Deze ambitie rust op vier pijlers: 1) voorkomen van dakloosheid; 2) opvang en hulp voor wie toch dakloos raakt; 3) maatwerk in hulpverlening en 4) begeleiding van (ex)daklozen die weer een woonplek hebben gevonden.<sup>8</sup> In de bijlage “collectieve belangenbehartiging aanbevelingen” willen wij de inzichten die wij in de afgelopen jaar (jaren) hebben opgedaan op deze punten aanbieden. Pijler 2 en 3 hebben wij gecombineerd.

GOUD wil deze signalen zoveel mogelijk ten goede laten komen van de doelgroep, door ze te delen met de gemeente en ook aan onze ketenpartners. Wij delen daarom graag mee aan overleggen waarbij wij ons kennis kan delen en misstanden en hiaten in de dienst-, zorg- en hulpverlening aan kunnen kaarten.

<sup>7</sup>[https://www.utrecht.nl/fileadmin/uploads/documenten/7.extern/Rekenkamer/20180524\\_Rapport\\_Daklozenopvang\\_Rekenkamer\\_Utrecht.pdf](https://www.utrecht.nl/fileadmin/uploads/documenten/7.extern/Rekenkamer/20180524_Rapport_Daklozenopvang_Rekenkamer_Utrecht.pdf)

<sup>8</sup><https://zorgprofessionals.utrecht.nl/fileadmin/uploads/documenten/zz-zorgprofessionals/2017-07-Rapport-toekomst-daklozenopvang.pdf>



## 3.3 Delen van Kennis, kunde en expertise

### 3.3.1 Kennis delen met ketenpartners tijdens cliëntondersteuning

Deze uitwisseling vindt plaats niet alleen tijdens overleggen bij de gemeente en met instanties zoals de buurtteams, Stadsteam Herstel, Werk en Inkomen, hulpverleners en woonbegeleiders van de zorgaanbieders, verslavingszorg en Altrecht. Kennis delen vindt namelijk ook plaats tijdens het uitvoeren van de cliëntondersteuning op kantoor bij Stichting GOUD. Want tijdens ons werk met cliënten en hun netwerk komt het ook vaak voor dat wij niet alleen cliënten voorzien van informatie maar dit ook doen voor de mensen in hun formeel en informeel netwerk om zich heen. Dit altijd in overleg met degene waarover het gaat. Vragen over o.a. katvangers, briefadressen, bejegening en verslavingsproblematiek et cetera beantwoorden wij graag. Soms is een telefoontje genoeg, maar vaak leidt de eerste vraag tot een wat uitgebreider gesprek.

### 3.3.2 Bijeenkomsten met de Gemeente

Bijeenkomsten met de Gemeente, met name het signalering daklozenopvang overleg, zijn goed gelegenheden om kennis te delen. Dat doen wij ook met de gemeente in overleggen die specifieke onderwerpen betreffen zoals bijvoorbeeld briefadressen, jongeren, terugvalpreventie en de tippelzone.

### 3.3.3 Beheergroepen

Binnen Utrecht zijn beheergroepen ook een belangrijk onderdeel voor het succesvol laten functioneren van verschillende instellingen in de stad. In de beheergroep zijn wijkbewoners en instellingen goed vertegenwoordigd, waar mogelijk nemen dak- en thuisloze mensen 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 bijeenkomsten zoals beheergroep Stationsgebied, beheergroep Arkin/Wittevrouwen en beheergroep Leidsche Maan.

### 3.3.4 Volksgezondheid overleg Leefgebied, Gezondheid en Zorg

Het overleg met Volksgezondheid over de dak- en thuisloze mensen binnen de maatschappelijke opvang vindt GOUD zeer waardevol; 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. Dit jaar is het doel de versterking van de verbinding tussen het sociaal domein en het medisch domein in de stad een belangrijk doel geweest. En zoals in voorgaande jaren deelden wij mee aan overleggen over het voorbereiden en uitvoeren van de Koudweerregeling (KWR).

### 3.3.5 Opleidingsinstellingen

GOUD zet zich ook graag in voor een juiste en positieve beeldvorming ten aanzien van dak- en thuisloze mensen en deelt graag haar kennis betreffende hun problematiek, leefwijze en keuzes. Begin 2017 werd GOUD benaderd door Volksgezondheid, met de vraag of wij deel uit willen maken van het programma van de Coassistenten in samenwerking met de faculteit Sociale Geneeskunde van de Universiteit Leiden en de afdeling Volksgezondheid van de gemeente Utrecht. Deelname aan dit vruchtbare en leerzame programma loopt nog steeds. In 2019 zijn er drie groepen studenten op bezoek bij GOUD geweest. De studenten gaven allemaal aan dat hun ervaring bij GOUD een duidelijke impact op hun beeldvorming over de doelgroep had. Vooral hun gesprekken met mensen van de doelgroep zorgde voor nieuwe inzichten.

### 3.3.6 Aanbestedingen

De bestaande overeenkomsten voor de aanvullende zorg, de maatschappelijke opvang en beschermd wonen lopen in 2020 af. Daarom is de gemeente een aantal jaren bezig met het uitwerken van een inkooptraject voor de periode vanaf 2020. GOUD is door de gemeente uitgenodigd om hierover mee te denken en doet dat graag met als doel een meer toegankelijke samenleving te bereiken waarin ook dak en thuisloze mensen met of zonder gebruik ook een veilige plek hebben waarin zij hun rechten op ondersteuning en opvang verkrijgen. Onze deelname aan het voorbereidende traject rondom de aanbesteding van de Stek en rondom de jongeren-aanpak zijn ook voorbeelden van mogelijkheden om kennis te delen met elkaar.

### 3.3.7 Verkennende Onderzoeken

Dit jaar kregen wij ook de gelegenheid om mee te denken met een trekker van een verkennend onderzoek in en van de wijk Overvecht. Hiernaast zijn wij uitgenodigd om mee te denken over het inzetten van ervaringsdeskundigheid bij Herstart.

### 3.3.8 Straatkompas

Ons Straat kompas biedt ook informatie ter ondersteuning aan de doelgroep. In 2019 is er een nieuwe herdruk gerealiseerd en is met enthousiasme ontvangen door de individuele klant, de politie, de gemeente, diverse instellingen, kerkelijk organisaties en medewerkers en vrijwilligers binnen de zorg en maatschappelijk opvang.<sup>9</sup>

## 3.4 Toekomst GOUD

GOUD is een kleine onafhankelijk organisatie met een zeer laagdrempelig en pragmatisch ondersteuningsaanbod. Door het bundelen van de signalen die wij tijdens onze onafhankelijke cliëntondersteuning (individuele belangenbehartiging) opdoen, kunnen wij een nuttige bijdrage als collectieve belangenbehartigers leveren. Daarnaast delen wij onze kennis en expertise graag met derden en werken graag aan de vermindering van stigma.

GOUD wil in 2020 deze kerntaken blijven verrichten vooral voor mensen die zorg vermijden en/of niet bij de buurtteams aansluiting vinden en/of minder in staat zijn om mee te doen wegens hun beperkingen. Mensen die de weg niet weten te vinden en/of op wachtlijsten staan zijn ook van harte welkom voor kortdurende cliëntondersteuning. Of het nu gaat om de spreekuren of de bemiddeling en belangenbehartiging naar aanleiding daarvan, GOUD heeft steeds het belang van de doelgroep voor ogen en GOUD wil ook in 2020 de stem van haar achterban laten horen. We vertrouwen erop dat we de komende jaren kunnen rekenen op voldoende financiële ondersteuning van de gemeente zodat we onze kerntaken kunnen voortzetten.

Met het oog op de toename van dak- en thuisloze mensen in de afgelopen jaren, speelt Stichting GOUD een belangrijke rol in Utrecht. Tegelijkertijd bestaat Stichting GOUD bijna 19 jaar en in die jaren is er veel veranderd in Utrecht wat betreft dak- en thuislozenzorg, relevante samenwerkingspartners en de rol van de gemeente. Bij Stichting GOUD bestaat daarom de behoefte om haar dienstverlening te herijken. We willen inzicht in wat goed gaat (wat we hebben te behouden), maar ook wat in 2020 beter kan (wat we hebben te veranderen). Daarom gaan wij in de lente van 2020 onderzoek doen om een duidelijk beeld

---

<sup>9</sup> Ons Straatkompas biedt informatie ter ondersteuning aan de doelgroep. In 2019 is er nieuwe herdruk gerealiseerd en is met enthousiasme ontvangen door de individuele klant, de politie, de gemeente, diverse instellingen, kerkelijk organisaties en medewerkers en vrijwilligers binnen de zorg en maatschappelijk opvang. Belangstellende kunnen het Straatkompas bestellen via [mail@stichtinggoud.nl](mailto:mail@stichtinggoud.nl) voor €3,50 per stuk. Het geld dat voor het Straat kompas binnenkomt wordt gebruikt voor herdruk.

van de vragen van onze klanten, ons huidige product (dienstverlening) en welke organisatorische stappen we hebben te zetten om onze dienstverlening te optimaliseren. Naast de input van de medewerkers, cliënten en samenwerkingspartners (co creatie) zullen wij ook een onafhankelijk partij inschakelen om ons hierin te adviseren.

Investeren in het verder ontwikkelen van ons nieuwe team dat in 2019 gestart is, is ook een belangrijk doel voor 2020. Dat geldt ook voor ons doel om onze samenwerkingsverbanden met andere belangenbehartigers en onze ketenpartners te versterken. Het verbeteren van ons huidige registratiesysteem en het vergroten van onze naambekendheid zijn ook doelen voor 2020.

## Bijlage: Collectieve belangenbehartiging aanbevelingen

In deze bijlage willen wij de inzichten die wij in de afgelopen jaar (jaren) hebben opgedaan aanbieden.

### Inhoud

- Voorkomen van dakloosheid
  - Vroegtijdig signalering GGZ en verslavingszorg
  - Kostendelersnorm Respijtzorg
  - Knelpunten 18-/18+ Zelfredzaamheid daklozen
  - Terugvalpreventie Armoede en schuldhulpverlening
  - Barmhartigheid Toeslag Opendoorgang woningtekort
  - Reclassering Wonen is een mensenrecht
- Opvang en hulp voor wie toch dakloos raakt en maatwerk in hulpverlening
  - Regiobinding GGZ
  - BRP en dakloosheidsuitkeringen Schorsingen
  - Briefadressen Crisisopvang
  - U16-gemeente De wet verplichte GGZ
  - Omvorming van de nachtopvang Schuldhulpverlening
  - Herstart en Stadsteam Herstel Toegankelijkheid tot informatie
  - Buurtteams Activering
  - Wachlijsten Participatie
  - Intake Jongeren
  - Personeelstekort Sekswerkers
  - Informele zorg Buitenlanders zonder duurzaam verblijf
  - Bejegening en begeleiding Outreach werk
- Begeleiding van (ex)daklozen die weer een woonplek hebben gevonden
  - Doorstroombegeleiding Onafhankelijke cliëntondersteuning
  - Continuïteit van begeleiding bij terugkeer in de wijk Bemoeizorg
  - Sociaal netwerk

## 1) Voorkomen van dakloosheid

### **Vroegtijdig signalering**

Tijdige signalering is breed bekend als een belangrijke preventieve maatregel tegen dakloosheid. Bij vroegtijdige signalering denken we aan de samenwerking tussen woningcorporaties, Buurtteams, Werk & Inkomen en het crisisteam. Deze maatregel en samenwerking zorgen dat er tegenwoordig in Utrecht weinig uitzettingen plaatsvinden. GOUD en andere belangenbehartigers in Utrecht en ook in andere steden zien deze maatregel bij betalingsachterstand voor huur, water en energie en het tweede kans beleid van Utrecht als positief.

Wij zien bij GOUD dat dit in de praktijk helaas niet altijd zo uitpakt. In een specifieke casus trok de klant bij ons aan de bel toen hij een uitnodiging voor een rechtszitting (voor gedwongen huisuitzetting) op de deurmat kreeg. In de maanden die aan de brief vooraf gingen was hij niet benaderd vanuit het Buurtteam. Hierin was vroegtijdige signalering dus niet geslaagd. Het buurtteam pakte de casus wel heel voortvarend op. De betreffende meneer werd direct aangemeld voor een crisis traject van de gemeente, waardoor een huisuitzetting afgewend kon worden.

### **Kostendelersnorm**

Daarentegen zien wij dat de kostendelersnorm een struikelblok voor velen, en in het bijzonder voor jongeren.<sup>10</sup> Door de gevolgen van het toepassen van de kostendelersnorm kan het betalen van de huur lastig worden en kiezen sommige ouders ervoor om hun kind uit huis te zetten. Als deze dan dakloze kinderen zich niet opnieuw inschrijven, kunnen ze vervolgens uit beeld van de overheid en hulpverlening raken.<sup>11</sup>

Jongeren (en ook volwassenen) die niet ingeschreven staan, zoeken vaak naar creatieve oplossingen. Bijvoorbeeld door op de bank te slapen bij anderen. Bij langlopende problemen, zijn er (bijna) altijd psychische problemen die meespelen. Wij zien dat deze problemen (en ook andere problemen zoals schulden) na verloop van tijd kunnen escaleren, waardoor de situatie van deze jongeren van kwaad tot erger wordt. Dit is in de eerste plaats voor de jongere in kwestie problematisch, maar ook zorgt dit ervoor dat de kosten stijgen voor de maatschappelijk zorg die nodig is om iemand weer op de rit te krijgen.

Soms kan een briefadres een uitkomst bieden voor het op de rit krijgen van zaken. We zien echter dat mensen, uit angst voor de kostendelersnorm, huiverig zijn om iemand een briefadres te verstrekken.

### **Knelpunten 18-/18+**

Kwetsbare jongeren beneden de 18 zijn vaak in beeld van de Jeugdzorg of de Raad voor de Kinderbescherming als er problemen zijn in het gezin waar ze in opgegroeid zijn. Om hun heen zijn dan voorzieningen opgebouwd die nog enige veiligheid stabiliteit bieden. Maar jongeren met LVG-problematiek, psychische problematiek of een geschiedenis van geweld worden niet meer beschermd als ze 18 worden. Bij 18 jaar zijn jongeren 'zelfstandig' en worden ze echter losgelaten, vaak zonder dat er altijd een concrete woonplek geregeld is. Zoals in de kranten vermeld staat, loopt de aanloop naar zelfstandigheid (en de voorbereidingen die daarvoor vaak al jaren van tevoren voor getroffen dienen te worden) niet altijd op rolletjes. Deze jongeren bezitten niet een veilig vangnet, waardoor zij makkelijk ten prooi vallen aan kwaadwillenden. Dit gebrek aan bescherming onttaardt vaak ook in problemen die ze niet

---

<sup>10</sup> Uit cijfers van het CBS uit 2016 blijkt dat de invoering van de kostendelersnorm ook daadwerkelijk aan een stijging van het aantal jonge daklozen heeft bijgedragen.

<sup>11</sup> <https://www.movisie.nl/artikel/jongvolwassenen-kostendelersnorm-participatiewet-0>

kunnen oplossen, financiële problemen, maar ook tot toename van geestelijke problematiek en ook tot dakloosheid.

### ***Barmhartigheid Toeslag***

De kostendelersnorm staat ook in de weg van barmhartigheid want sommige uitkeringsgerechtigden nemen minder snel dakloze kennissen of familieleden in huis omdat ze bang zijn voor een korting op de uitkering en toeslagen. Hierdoor lopen ook de cijfers van dakloosheid onnodig op. In plaats van de kostendelersnorm pleiten wij daarom voor het invoeren van een “barmhartigheid toeslag”.<sup>12</sup>

Woningdelen is in Nederland veel minder gebruikelijk dan in bijvoorbeeld het Verenigd Koninkrijk of de Verenigde Staten, waar het hebben van een ‘flatmate’ ter verdeling van woonkosten normaal is. De veronderstelde kostenbesparing voor de overheid door de kostendelersnorm te hanteren wordt tenietgedaan door de kosten die dakloosheid meebrengt. Gezien deze kosten en ook de acute woningnood is het afschaffen van de kostendelersnorm naar onze inziens zeer raadzaam.

### ***Reclassering***

Er komt een brede groep mensen naar GOUD toe, onder wie ex-gedetineerden. Regelmatig zien wij dat huisvesting, inkomen, identiteitsbewijs, dagbesteding en eventuele hulp bij schulden of een verslaving nog niet voor hen geregeld zijn bij hun vrijlating. Hier hoort het vastleggen van de zorgbehoeften en (indien van toepassing) het zorgen voor een passende indicatie en het realiseren van (continuïteit van) zorg bij. De dienst Justitiële Inrichtingen, het Ministerie van Justitie en Veiligheid hebben deze punten opgesteld als basisvoorwaarden voor re-integratie bij het aflopen van detentie en de terugkeer in de maatschappij. Maar wie controleert of aan deze basisvoorwaarden altijd voldaan wordt? Dit kan beter, naar ons inzien. Vooral wanneer het om het eerste levensonderhoud gaat want als mensen geen onderdak en/of inkomsten hebben is de kans op recidive groot. Terugval naar dakloosheid ligt ook op de loer voor deze mensen vooral wanneer ze chronische problemen en beperkingen hebben maar geen hulp en ondersteuning kunnen krijgen vanuit de formele zorg of vanuit hun eigen netwerk.

### ***GGZ en verslavingszorg***

Volgens de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) “komt de groei van daklozen onder meer doordat er minder plek is in instellingen en de verslavingszorg”.<sup>13</sup> Onze samenwerkingspartner MIND (Initiatief van Fonds Psychische Gezondheid, Korrelatie en Landelijk Platform Psychische Gezondheid) zegt: “Een stevige sociale basis voor ggz-cliënten maakt hen minder kwetsbaar voor maatschappelijk isolement en dakloosheid”.<sup>14</sup> GOUD meent dat meer ondersteuning voor mensen met multidisciplinaire problematiek cruciaal is om dakloosheid (en terugval naar dakloosheid) te voorkomen.

Helaas wachten mensen met ernstige klachten (waaronder suïcidaal gedrag) soms maanden op passende zorg. Het blijkt ook dat mensen met een zware of complexe hulpvraag het langst moeten wachten en dan vaak ook nog niet eens de juiste zorg krijgen. Mensen verblijven ook minder vaak in de psychiatrisch opvang, of korter. Wij vinden dit zorgwekkend want mensen met complexe multidisciplinaire problematiek dienen professioneel opgevangen te worden en geholpen.<sup>15</sup> Ook in 2020 blijven wij ons hard maken voor het verkorten van de wachtlijsten en het verbeteren van dienstverlening in de GGZ en verslavingszorg.

### ***Respijtzorg***

---

<sup>12</sup> <https://www.hartvannederland.nl/nieuws/2019/barmhartigheidsbonus-voor-ouderen/>

<sup>13</sup> <https://wegwijsburgerbelangen.nl/nieuwsbericht/stijgende-dakloosheid-in-nederland/>

<sup>14</sup> [https://www.opvang.nl/files/MIND\\_19-126\\_AO\\_Maatschappelijk\\_Opvang\\_19\\_december\\_2019.pdf](https://www.opvang.nl/files/MIND_19-126_AO_Maatschappelijk_Opvang_19_december_2019.pdf)

<sup>15</sup> <https://www.trouw.nl/nieuws/vooral-de-kwetsbaarste-mensen-krijgen-niet-de-zorg-die-zij-nodig-hebben-b62174c1/>.

Wij zijn van mening dat het creëren van meer time-out /adem Pauze plekken voor mensen in een crisis raadzaam is vooral voor mensen die zich in een urgente situatie bevinden én wachten op een behandeling of opname in de verslavingszorg en/of een ggz-instelling. Dit geldt ook voor mensen die geschorst zijn. Respijtzorg kan in veel gevallen escalatie en terugval naar het dakloos circuit voorkomen maar voor respijtzorg bestaan inmiddels ook wachtlijsten.

### ***'Zelfredzame' daklozen***

De meerjarenagenda Maatschappelijke Opvang en Beschermd Wonen die door het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport is ontwikkeld richt zich op mensen met een psychische problematiek, een verslaving en/of een licht verstandelijke beperking. Wij zien in de praktijk dat het plan niet opgesteld is voor de groep zonder deze beperkingen (de zogenaamde economische dakloze mensen). Deze groep mensen is in het eerste instantie redelijk zelfredzaam. Vaak zijn dit ZZP'ers die niet snel opgeven. Medewerkers van Werk en Inkomen en de medewerkers van GOUD maken zich steeds meer zorgen over deze groeiende groep want deze mensen zoeken vaak geen zorg en ondersteuning vanuit de MO en kunnen hierdoor uit beeld van de beleidsmakers en de zorg raken. Ze maken liever gebruik van hun eigen netwerk totdat de mogelijkheden uitgeput raken. In de tussentijd verergeren hun problemen op vrijwel elk levensgebied waardoor ze uiteindelijk ook op straat kunnen komen te staan maar dan met een verergerde problematiek. Een "housing first aanpak" (of ten minstens een "kamer eerst aanpak") is voor deze groep zeer raadzaam en kan tot minder instroom in de maatschappelijk opvang (en zorg) leiden.

### ***Armoede en schuldhulpverlening***

Op 12 december vond in Utrecht het 22ste jaarcongres plaats over schulden. Wethouder Linda Voortman gaf aan dat vroegtijdige signalering bij schulden van groot belang is om dakloosheid te voorkomen en dat er vanuit het Rijk meer geld nodig is voor het aanpakken van de schuldenproblematiek. Er is blijkbaar meer zorgbehoefte dan beschikbaar budget voor de schuldhulpverlening. Ook in het 10-puntenplan voor een Utrechtse aanpak tegen terugval in dakloosheid staat dat schulden vaak de directe oorzaak van dakloosheid zijn. <sup>16</sup> Wij zijn het met wethouder Voortman en met het tienpuntenplan eens: schuldhulp is zeer belangrijk bij het verminderen van de aantallen mensen die in Nederland dakloos (dreigen te) worden.

Tijdens de viering van het tienjarig bestaan van de Armoedecoalitie Utrecht, waar wij aan geparticipeerde, is er o.a. aandacht besteed aan de stress die mensen die in armoede leven ervaren en aan het belang van professionele psychologische begeleiding van mensen met zware schuldenproblematiek. Het belang hiervan wordt ook door Coline van Everdingen in haar rapportage genoemd: er zijn vaak achterliggende problemen die hieraan ten grondslag liggen, namelijk (een combinatie van) psychische problemen, verslaving en verstandelijke beperking". <sup>17</sup> Dit is ook onze observatie op de werkvloer. Kijken naar lasten en baten is dus niet genoeg; schuldhulpverlening dient veel meer dan dat te zijn om dakloosheid terug te dringen.

Gastspreker Arjan Vliegthart van het Nibud heeft tijdens deze Armoedecoalitie bijeenkomst ook laten zien hoe de hoogte van de uitkering voor velen te laag is en dat vele mensen daardoor nauwelijks of niet rond kunnen komen. <sup>18</sup> Wij zijn met hem eens dat het verhogen van de bijstandsuitkering en het minimumloon raadzaam is.

---

<sup>16</sup> <https://www.buurtteamsutrecht.nl/static/downloads/190308-10-puntenplan-voor-een-Utrechtse-aanpak-tegen-terugval-in-dakloosheid-DEFINITIEF.pdf>

<sup>17</sup> De Utrechtse nachtopvang en crisisopvang in beeld. Eindrapport van beeldvormend onderzoek in opdracht van de gemeente Utrecht. Link: [https://www.utrecht.nl/fileadmin/uploads/documenten/zorg-en-onderwijs/informatie-voor-zorgprofessionals/2016-11-Nachtopvang\\_en\\_crisisopvang.pdf](https://www.utrecht.nl/fileadmin/uploads/documenten/zorg-en-onderwijs/informatie-voor-zorgprofessionals/2016-11-Nachtopvang_en_crisisopvang.pdf)

<sup>18</sup> <https://www.armoedecoalitie-utrecht.nl/nieuws/terugblik-jubileumcongres/>.



Het voorstel voor een basisinkomen van Rutger Bregman vinden wij ook interessant. 'Het basisinkomen is een onvoorwaardelijk inkomen. Wereldwijd zijn er al experimenten gehouden en het is bewezen dat het werkt.' Iedere keer opnieuw bleek dat het basisinkomen zorgt voor minder ongelijkheid, minder armoede, minder kindersterfte, lagere gezondheidskosten, minder criminaliteit, betere schoolresultaten en zelfs economische groei. <sup>19</sup>

Hiernaast hopen we dat de samenwerking met de Rijks uitvoeringsinstanties zoals de belastingdienst, CJIB, SVB en de schuldhulpverlening geïntensiveerd gaat worden.

## **Terugvalpreventie**

De bevindingen van onderzoeker Nienke Boesveldt in haar rapportage Voorkomen-Terugval-Utrecht <sup>20</sup> tonen aan dat schuldhulp en het bevorderen van sociale inclusie, emancipatie en participatie belangrijk elementen zijn van deze (na)zorg. Wanneer mensen aanspraak kunnen doen op goede zorg en ondersteuning kan dit een aanzienlijk positieve invloed hebben op het terugdringen van de stijgende cijfers over dakloosheid.

In haar onderzoek geeft Coline van Everdingen aan dat 50% van de bezoekers van de nachtopvang eerder dakloos zijn geweest en dat meer dan de helft van de mensen een zorgtraject volgt op het moment dat ze weer dakloos werden. <sup>21</sup> Dit geeft aan dat ook de (na)zorg van kwetsbare mensen beter moet om het aantal daklozen omlaag te krijgen.

De Utrechtse wethouder Welzijn Maarten van Ooijen constateert dat terugvalpreventie veel te laag op de politieke agenda staat en dat de oplossing van dit probleem echt "de million-dollar-question" is. <sup>22</sup> Om dakloosheid te voorkomen/terug te dringen is er op meerdere gebieden (bijvoorbeeld activering, schuldhulp, doorbreken van stigma, bestrijding van eenzaamheid en het bevorderen van sociale inclusie, emancipatie en participatie) meer aandacht/investering nodig.

## **Oplopend woningtekort**

Relatiebreuk, scheidingen en omgevingsfactoren zoals de complexer wordende samenleving, structurele armoede, onverwachte gebeurtenissen, persoonsgebonden factoren zoals verstandelijke beperkingen zijn ook redenen waarom mensen dakloos kunnen worden. GOUD ziet mensen op haar spreekuur die kampen met (vaak een combinatie van) deze problemen. Maar de meest genoemde oorzaak van dakloosheid is het oplopende woningtekort en het te krappe aanbod van sociale woningen op de woningmarkt. <sup>23</sup> Het feit dat de gemiddelde wachttijd op een sociale woning via Woningnet nog nooit zo hoog geweest is geeft aan hoe zorgwekkend dit probleem is. <sup>24</sup> En wegens het woningtekort wordt een urgentie alleen verleend in zeer uitzonderlijke gevallen. Deze feiten zijn dit jaar breed uitgemeten in de media en benoemd door belangenbehartigers zoals GOUD, U-2B Heard!, de Achterkant en Stichting Rechttop.

---

<sup>19</sup>[https://www.oxfamnovib.nl/blogs/dilemmas-en-oplossingen/de-voor-en-nadelen-van-het-basisinkomen?gclid=Cj0KCQiAq97uBRCwARIsADTziyboMNxP0qJiGfxfd0ppR6sbSILJaWtiXJk\\_nWws-r4bN5dwy92Zl8aAiriEALw\\_wcB](https://www.oxfamnovib.nl/blogs/dilemmas-en-oplossingen/de-voor-en-nadelen-van-het-basisinkomen?gclid=Cj0KCQiAq97uBRCwARIsADTziyboMNxP0qJiGfxfd0ppR6sbSILJaWtiXJk_nWws-r4bN5dwy92Zl8aAiriEALw_wcB)

<sup>20</sup><https://onderzoekmobw.sites.uu.nl/wp-content/uploads/sites/364/2019/10/Rapportage-2019-Voorkomen-Terugval-Utrecht.pdf>

<sup>21</sup>[https://www.utrecht.nl/fileadmin/uploads/documenten/zorg-en-onderwijs/informatie-voor-zorgprofessionals/2016-11-Nachtopvang\\_en\\_crisisopvang.pdf](https://www.utrecht.nl/fileadmin/uploads/documenten/zorg-en-onderwijs/informatie-voor-zorgprofessionals/2016-11-Nachtopvang_en_crisisopvang.pdf)

<sup>22</sup><https://www.trouw.nl/binnenland/waarom-veel-ex-daklozen-toch-weer-op-sstraat-belanden~bacd64fe/?referer=https%3A%2F%2Fwww.google.com%2F>

<sup>23</sup> Onderzoeksbureau ABF heeft becijferd dat het tekort aan woningen in Nederland momenteel op 263.000, waarvan zo'n 80.000 sociale huurwoningen".

<sup>24</sup><https://www.rtvutrecht.nl/nieuws/1948891/wachttijd-sociale-huurmarkt-bereikt-recordhoogte-het-is-buiten-proporties.html>

De toezegging van het Kabinet (dat er meer woningen in Utrecht gebouwd gaan worden) is hoopgevend. De start van de pilot 'Snel onderdak' die naar mogelijkheden kijkt voor de plaatsing van daklozen in krimpregio's klinkt ook positief. Het feit dat corporaties, zorgaanbieders en gemeente afspraken hebben over de wijze en het tempo waarop de extra woonopgave de komende jaren wordt gerealiseerd is ook een stap vooruit. Het woonakkoord tussen gemeente, corporaties en huurderskoepels heeft namelijk als doel elk jaar 75.000 bij te bouwen. Helaas is dat doel de afgelopen jaren niet gehaald; in 2017 kwamen er maar 63.000 woningen bij en in 2018 maar 66.000.<sup>25</sup> Ook de Monitor Herhuisvesting Kwetsbare Groepen d.d. december 2019 laat zien dat de doelstellingen voor contingent woningen Maatschappelijk Opvang en Begeleid Wonen (MOBW) en de vrouwenopvang in 2019 lang niet gehaald zijn, niet in Utrecht en ook niet in de U-16 regiogemeenten. Het zou ook fijn zijn wanneer de realisatie gegevens voor kwetsbare jongvolwassenen in deze monitor meer inzichtelijk zouden zijn.

Naast nieuwbouw moet er ook meer geïnvesteerd worden in het aanpassen van de bestaande leegstand in de woningvoorraad. De mogelijkheid van transformatie van kantoren en andere panden naar huisvesting staat naar onze inziens nog in onvoldoende mate op het netvlies bij marktpartijen en gemeenten. Het creëren van meer innovatieve woonvorm zoals Place2BU vinden wij ook raadzaam. Meer aandacht voor de demografische opbouw van de bevolking en meer lange termijn denken is hierbij essentieel. Het voorstel van de gemeente om het wachtlijstbeheer te centraliseren juichen wij toe.

Betere communicatie, monitoring, evaluatie en strengere sancties zijn ons inziens ook noodzakelijk voor een succesvollere uitvoering van deze prestatieafspraken. Met het oog vooral op huisvestingsproblematiek onder kwetsbare jongeren is dit advies door GOUD, U-2B Heard!, Youke, de Tussenvoorziening en Backup-Utrecht behartigd. Samen met de achterkant ook, maar dan ook voor volwassenen. In 2020 zal dit punt, het woningtekort, een belangrijk speerpunt van onze collectieve belangrijke behartiging, blijven want het oplossen van het woningtekort is naar ons inziens misschien het belangrijkste speerpunt van deze tijd.

### ***Wonen is een mensenrecht***

Jan de Vries<sup>26</sup> gaf ons dit jaar voorlichting over dakloosheid en mensenrechten. Tijdens deze bijeenkomst werd ons duidelijk gemaakt, dat dakloosheid niet op te lossen is zonder een integraal woonbeleid en dat het verwezenlijken van het recht van elk individu op behoorlijke huisvesting (zorg ervoor dat men een veilig en betaalbaar thuis heeft) uitgangspunt van het beleid moet zijn.

“Het recht op behoorlijke huisvesting (of wonen) is een fundamenteel mensenrecht. Het is vastgelegd in verdragen die Nederland heeft geratificeerd en in de Nederlandse Grondwet. Bovendien heeft de rijksoverheid met de Handreiking sociale rechten zichzelf gebonden aan het toetsen van alles wat ze doet aan sociale rechten. Het verwezenlijken van het recht op huisvesting vergt kortom een nieuwe aanpak. Dit integrale woonbeleid moet een huisvestingsstrategie gebaseerd op geldende mensenrechten zijn.”

Het werk van de Verenigde Naties Speciale Rapporteur op het recht op huisvesting is erop gericht aan te tonen hoe overheden zo'n beleid vorm kunnen geven.<sup>27</sup> In Finland wordt wonen ook als een basisrecht gezien en wordt dakloosheid in de eerste plaats als een huisvestingsprobleem en niet eerst als zorgprobleem gezien. “Er wordt alles aan gedaan om voldoende betaalbare appartementen te realiseren (veelal in grotere complexen die 'Housing First Units' worden genoemd, bijvoorbeeld voormalige instituten

---

<sup>25</sup> <file:///C:/Users/kerri/Downloads/rapport-staat-van-de-volkshuisvesting.pdf>

<sup>26</sup> [https://tijdschriften.boombestuurkunde.nl/tijdschrift/benm/2019/3/BenM\\_1389-0069\\_2019\\_046\\_003\\_005.pdf](https://tijdschriften.boombestuurkunde.nl/tijdschrift/benm/2019/3/BenM_1389-0069_2019_046_003_005.pdf) “Dakloosheid oplossen? Niet zonder een integraal woonbeleid!” Jan de Vries & Rina Beers.

<sup>27</sup> <https://www.equaltimes.org/the-rising-global-movement-en-to#.XepV3uhKg2xhttp://www.unhousingrapp.org/the-shift>

of opvangcentra). Ieder krijgt een eigen huurcontract met alle rechten en plichten die daarbij horen en die gelden voor alle inwoners van Finland. Er is een strikte scheiding van wonen en zorg.”<sup>28</sup>



In Nederland menen meerdere partijen (waaronder ook GOUD, College voor de Rechten van de Mens en de Nationale Ombudsman) dat wonen een basisrecht is. Ze pleiten daarom voor een integraal woonbeleid waarin “Housing First” principes voorop staan. “Er is een acute dakloosheid probleem”, schreef de Nationale Ombudsman, en “regie van het Rijk en een forse financiële impuls is nodig om dit op te lossen”.<sup>29</sup>

Ook is er inmiddels groeiende aandacht voor het dakloosheid probleem bij de Kamercommissie van Binnenlandse Zaken die specifiek over wonen en huisvesting gaat.<sup>30</sup> En was er een brandbrief van zowel de vier grote steden als de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) over o.a. het tekort aan betaalbare woningen. Op 19 december 2019 heeft de vaste commissie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) met staatssecretaris P. Blokhuis van VWS in de kamer gedebatteerd over de stand van zaken van het actieprogramma dak- en thuisloze jongeren, over de uitvoering van de meerjarenagenda beschermd wonen en maatschappelijke opvang en over de nood om de stijgende dakloosheid cijfers in Nederland terug te dringen.<sup>31</sup> Eerder op die dag hebben GOUD en andere belangenbehartigers vanuit heel Nederland aan een demonstratie deelgenomen waarbij staatssecretaris Blokhuis van Volksgezondheid, Welzijn en Sport ook aanwezig was. Dit om het recht op behoorlijke huisvesting voor iedereen en het belang van meer investering vanuit het Rijk in huisvesting nogmaals te benadrukken.

## **2) Opvang en hulp voor wie toch dakloos raakt en 3) maatwerk in hulpverlening**

### **Regiobinding**

Regiobinding wordt in Nederland sinds 2010 toegepast. Mensen die geen regiobinding met Utrecht hebben krijgen geen toegang tot de voorzieningen in Utrecht en zijn doorverwezen naar de gemeente waar zij wel binding mee hebben. Een afwijzing betekent echter niet altijd dat iemand in de gemeente waar de binding ligt het beste kan werken aan zijn of haar herstel. Wanneer iemand van mening is dat hij of zij om wat voor een reden ook toch het beste in Utrecht moet zijn voor het opbouwen van een leven kan iemand, door middel van een schriftelijk verzoek, een aanvraag tot regiobinding gedaan worden. GOUD kan ondersteuning bieden in het indienen van een dergelijk verzoek. Of het verzoek wordt

<sup>28</sup> [https://www.sdfryslan.nl/sites/default/files/inline\\_content/artikel\\_studiereis\\_finland\\_0.pdf](https://www.sdfryslan.nl/sites/default/files/inline_content/artikel_studiereis_finland_0.pdf)

<sup>29</sup> <https://www.nationaleombudsman.nl/nieuws/2019/oproep-alle-ombudsmannen-aan-minister-president-rutte-er-is-nu-actie-nodig-van-rijk-in>

<sup>30</sup> Motie van de leden Dik-Faber en Ronnes over een Huisvestingsstrategie toegespitst op daklozen, 35300 VII, nr. 68. Op 31 december 2019 hebben we ook vast kunnen stellen dat van alle geopende dossiers er nog 13 open zijn. Deze casussen lopen nog door totdat ze opgelost zijn.

<sup>31</sup> [https://www.tweedekamer.nl/debat\\_en\\_vergadering/uitgelicht/maatschappelijke-opvang-0](https://www.tweedekamer.nl/debat_en_vergadering/uitgelicht/maatschappelijke-opvang-0)

gehonoreerd of niet, in beide gevallen zal GOUD de klant als onafhankelijk cliëntondersteuner volledig ondersteunen om te zorgen dat mensen zoveel mogelijk op de juiste plek terecht komen waar zij het meeste perspectief hebben. Ook afgelopen jaar hebben we mensen ondersteund in het aanvragen van regiobinding. En wanneer iemand terug naar een andere gemeente moet, wijst GOUD aan dat een klant recht heeft op een warme overdracht want dit gebeurt nog niet altijd.

### **Basisregistratie Personen (BRP)**

Een probleem waar onze doelgroep vaak tegenaan loopt is dat zij niet staan ingeschreven in de Basisregistratie Personen (BRP) vroeger de Gemeentelijke Basisadministratie (GBA). Mensen moeten in het BRP geregistreerd staan (op een woonadres of op een briefadres) om een zorgverzekering af te sluiten, officiële documenten op te vragen, een identiteitsbewijs aan te vragen en aanspraak te maken op bepaalde sociale voorzieningen. Mensen die hun huis kwijtraken verliezen daarmee ook de inschrijving in het BRP. Dit bemoeilijkt het op de rit krijgen van bepaalde zaken aanzienlijk.

Mensen die niet in het BRP geregistreerd staan kunnen ook als 'geëmigreerd' geregistreerd worden wegens het feit dat zij niet meer administratief te traceren zijn. Het herstel van inschrijving in de BRP en de aanvraag van een uitkering vereist soms documenten en vaardigheden die bij onze doelgroep niet vanzelfsprekend aanwezig zijn. GOUD helpt deze mensen hierbij, zodat zij weer aanspraak kunnen maken op sociale voorzieningen.

### **Briefadressen**

Omdat het in Utrecht lastig is om aan woonruimte met inschrijfmogelijkheid te komen biedt een briefadres een tijdelijke oplossing. Via een briefadres, en daarmee inschrijving in het BRP, kan iemand aan de slag met het regelen van voorwaardelijke zaken om de boel weer op de rit te krijgen. Mensen die in de nachtopvang slapen zijn voor de gemeente makkelijk traceerbaar als zijnde dakloos. Aan hen wordt dus vaak zonder al te veel moeite een daklozenuitkering met een briefadres (inschrijving op het Stadsplateau) toegekend. Met name voor mensen die dakloos zijn, maar géén gebruik maken van de nachtopvang (maar in hun netwerk logeren of buiten slapen) is het vaak een stuk lastiger om een briefadres op het Stadsplateau (en een uitkering) te krijgen. De gevolgen hiervan zijn zeer ingrijpend. Dat blijkt ook uit een enquête die de Monitor heeft afgenomen onder de honderd grootste gemeenten.<sup>32</sup> Uitkeringen en zorgverzekeringen worden in veel gevallen stopgezet, waardoor mensen in kwetsbare situaties zonder inkomen en zonder noodzakelijke medische en psychiatrische zorg komen te zitten en steeds verder in een neerwaartse spiraal terecht komen. Ook hulpverleners trekken aan de bel.

<sup>33</sup>

Als mensen aankloppen bij de gemeente voor een briefadres (vaak tegelijk met de aanvraag voor een daklozenuitkering) worden zij eerst gemotiveerd om binnen hun netwerk een briefadres te vinden. Het is mogelijk om een briefadres bij iemand te krijgen, zonder dat dit gevolgen heeft voor uitkering of toeslagen van de bezitter of huurder van het huis. Het gaat immers om een briefadres en niet om een woonadres. Belangrijk is dat het betreffende adres dan ook niet als vaste logeerplek wordt gebruikt, maar echt alleen als 'brievibus'. Dit om (de suggestie van) fraude te voorkomen. Het is voor veel (de meeste) mensen heel lastig om een briefadres in het eigen netwerk te krijgen. Ondanks dat het verstrekken ervan geen invloed heeft op de uitkering zijn mensen toch huiverig om dit te doen. De gevolgen van als ze toch gekort worden zijn gewoonweg te groot. Veel mensen durven het risico niet te nemen. Ook horen we vaak van onze klanten dat ze hun netwerk niet willen belasten met deze vraag. Ze zijn immers ook

---

<sup>32</sup> <https://demonitor.kro-ncrv.nl/onderzoeken/woonproblemen>.

<sup>33</sup> <https://demonitor.kro-ncrv.nl/artikelen/gemeenten-weigeren-dakloze-mensen-in-te-schrijven-in-de-basisregistratie-personen>

afhankelijk van hun netwerk voor hun slaapplek. Ze willen niet het risico lopen dat ze, door een briefadres te vragen, de slaapplek te verspelen.

De toekenning van een daklozenuitkering gaat in veel gevallen samen met de toekenning van een briefadres. De aanvraag van een 'los' briefadres op het Stadsplateau gaat via Stadsteam Herstel. Mensen dienen voldoende (tenminste drie) logeeradressen op te geven. Deze adressen worden vervolgens door Handhaving gecontroleerd. Wanneer mensen minder dan drie adressen hebben of bijvoorbeeld op een camping verblijven is de procedure voor het verkrijgen van een briefadres vaak een stuk lastiger. Bij GOUD komen regelmatig mensen die zijn afgewezen voor een briefadres op het Stadsplateau. Wat wij doen is samen met de klant achterhalen wat de reden van de afwijzing zijn en hun verder ondersteunen in het contact met de gemeente. Wanneer wij menen dat het om een noodgeval gaat, nemen wij persoonlijk contact op met de betreffende contactpersoon of senior om te overleggen. GOUD vindt het belangrijk dat gemeente op de hoogte is van waar mensen praktisch tegenaan lopen indien hun aanvraag voor een briefadres wordt afgewezen en zullen zich in 2020 blijven inzetten voor deze mensen met als doel deze obstakels te verminderen.

GOUD beschikt over de mogelijkheid een aantal briefadressen te verstrekken. Deze adressen zijn bedoeld voor mensen die niet via de gangbare wegen in aanmerking komen voor een briefadres. Mensen die in aanmerking komen voor een briefadres bij GOUD zijn mensen waarbij de nood hoog is. Te denken valt aan iemand die hoogzwanger is en geen zorgverzekering zonder briefadres af kan sluiten. Hier hebben we afgelopen jaar twee gevallen van meegemaakt bij GOUD. De financiële gevolgen van een ziekenhuisbevalling zonder zorgverzekering zijn enorm. Met een, al dan niet tijdelijk, briefadres hebben we zo een hoop leed kunnen voorkomen. Soms is een briefadres ook een belangrijke *tool* om praktisch aan de slag te gaan met iemand. Voor mensen die normaliter de post niet openen kan een briefadres bij GOUD een goed middel zijn om, samen met de betreffende hulpverlener, de post door te nemen. Algemene voorwaarden voor het behouden van een postadres bij GOUD:

- Contact onderhouden met hulpverlening;
- Om de twee weken post ophalen;
- De voorgestelde einddatum wordt per kwartaal met hulpverlening en cliënt geëvalueerd en de mogelijkheid tot verlenging wordt pas dan in overweging genomen.

In 2019 is er een toename in de vraag naar deze maatwerkvoorziening bij GOUD. De meeste klanten werden door Stadsteam Herstel naar ons verwezen; sommigen kwamen op eigen houtje en een enkele via reclassering, Humanitas en Bella. Opvallend was het aantal dakloze ZZP'ers die ons om een briefadres vroeg. Het uitgangspunt van de gemeente is dat er in principe geen briefadressen aan deze groeiende groep mensen toegekend kon worden wegens de regelgeving; de gemeente wil niet dat mensen een Kamer van Koophandel (KVK) nummer op het Stadsplateau inschrijven. Tot voor kort was dit een strikte regel, waar eigenlijk niet aan getornd kon worden. Het gevolg hiervan was dat zelfstandig werkenden (ZZP'ers) die dakloos waren geworden moesten kiezen tussen een briefadres of hun bedrijf. We hebben mensen gesproken die, tijdens hun dakloosheid, nog doorwerkten als zelfstandigen. Zij hoeven en willen geen aanspraak maken op een uitkering en kozen ervoor om in hun eigen onderhoud te blijven voorzien. Een prijzenswaardige houding tijdens dakloosheid. Door mensen te verplichten hun KVK nummer op te geven, in ruil voor een briefadres, werkt de gemeente onnodig deze mensen die juist een voorbeeld zijn van zelfredzaamheid, enorm tegen.

Wij waren dan ook blij dat we een contactpersoon binnen de gemeente hebben gekregen die met ons mee wilde kijken naar de mogelijkheden voor deze groep daklozen. We hebben dit ervaren als een prettig contact waarbij er ook echt werd geluisterd naar de kant van de dakloze ZZP'er, die door ons als GOUD vertegenwoordigd werd tijdens de gesprekken. In eerste instantie werd voorgesteld om deze doelgroep briefadressen bij GOUD te laten krijgen. Dit voorstel hebben wij afgewezen. De kans is aanzienlijk dat de groep dakloze ZZP'ers eerder groeit dan slinkt de komende jaren. Wij zouden dichtslibben met enkel ZZP'ers, terwijl wij genoeg andere (dringende) aanvragen voor briefadressen krijgen. Maar de



belangrijkste reden dat wij dit voorstel hebben verworpen is dat het aanbieden van briefadressen voor ZZP'ers bij GOUD geen structurele oplossing is. ZZP'ers is een beroepsgroep die hoort bij de huidige tijd. Nederland telde in 2018 bijna 1,1 miljoen zelfstandigen zonder personeel (zzp'ers). Hun aantal is de afgelopen jaren voortdurend gestegen.<sup>34</sup> Het is aan gemeente om beleid te ontwikkelen zodat ook deze groep mensen indien zij dakloos worden op een manier geholpen kunnen worden die hun rehabilitatie bevordert in plaats van bemoeilijkt. rechttop

Uit de overleggen met de betreffende contactpersoon zijn een aantal goede zaken naar voren gekomen. De belangrijkste winst is dat er, vanaf heden, meer ruimte is voor maatwerk voor dakloze ZZP'ers. Het hebben van een KVK- nummer is dus niet langer meer een vaste contra-indicatie voor het verstrekken van een briefadres. Indien iemand in eerste instantie wordt afgewezen, vanwege het KVK-nummer, kan er een bezwaar op deze beslissing gediend worden. Er volgt dan een inhoudelijk gesprek waar de specifieke situatie van de persoon in kwestie goed nagekeken wordt.

Voor nu zijn we tevreden met de ontstane mogelijkheid van maatwerk. In de toekomst zouden we graag zien dat er een meer structurele oplossing komt voor deze groep mensen. GOUD is misschien nu op de hoogte van de mogelijkheid tot maatwerk en zal dit ook aan andere partijen doorgeven. Echter de klant in kwestie aan het loket weet dit niet. Deze mogelijkheid tot maatwerk zal dus actief door gemeente medewerkers moeten worden aangeboden bij een eerste afwijzing. Of dit in de praktijk zal plaatsvinden betwijfelen wij. We pleiten er dan ook voor dat in de toekomst ZZP'ers die opteren voor een briefadres bij de Gemeente intern doorverwezen worden naar contactpersoon/afdeling die over maatwerk voor ZZP'ers gaat. GOUD blijft nauw betrokken bij dit onderwerp.

Dit jaar heeft de gemeente de verstrekking van de briefadressen opnieuw ingericht en GOUD is gevraagd om ook hierover mee te denken. In deze bijeenkomsten hebben wij samen met Fred Smit van stichting Rechttop de volgende signalen afgegeven:

- Als iemand een verzoek voor een briefadres heeft op het Stadsplateau gaat dit via het adressenoverleg. Hiervoor moet iemand een afspraak maken bij Stadsteam Herstel (STH) voor een intake. Dit kan, zeker bij mensen die geen hulpverlening willen of al hulpverlening hebben, drempelverhogend werken. Het zou onzes inziens ook mogelijk moeten zijn om buiten STH het verzoek in te dienen voor een briefadres op het Stadsplateau.
- Er worden soms door medewerkers aanvullende eisen genoemd (zoals het hebben van een daklozenuitkering of het verblijven in de nachtopvang) die niet correct zijn. Dit schept verwarring en ontmoedigd. Mensen vinden het niet prettig wanneer ambtenaren allerlei vragen stellen tijdens de post uitgifte gezien de rol die de medewerker als gemeente-medewerker bekleedt. Het is beter om mensen actief te verwijzen naar de Stadsteam-medewerkers die ook tijdens de openstelling van de post uitgifte aanwezig zijn.
- Niet elke ambtenaar heeft de vaardigheden om een goede inschatting te maken van iemands woonsituatie, zeker wanneer de beoordeling alleen op basis van een standaard aanvraagformulier gedaan wordt. Daarom is deskundigheid, ervaring, maatwerk en een goed gesprek belangrijk.
- Wanneer een aanvraag voor een briefadres is afgewezen dienen mensen op de hoogte te worden gesteld van de mogelijkheid om bezwaar te maken op deze beslissing. De reden van de afwijzing zou iemand op papier mee moeten krijgen. Dit gebeurt echter lang niet altijd.
- Mensen hebben recht op onafhankelijke cliëntondersteuning maar weten vaak niet waar zij hiervoor terecht kunnen. Hierop moet ook standaard geattendeerd worden.

---

<sup>34</sup> <https://www.cbs.nl/nl-nl/dossier/dossier-zzp>

Het komt voor dat de interne kennis dusdanig incompleet is dat mensen van hot naar her gestuurd worden. Bij het Stadsplateau werd een klant verwezen naar Nieuwegein, die hem vervolgens weer naar het Stadsplateau stuurde, die weer verwees naar Nieuwegein. Uiteindelijk moest de betreffende meneer bij het Stadsplateau zijn om een postadres aan te vragen. Nieuwegein heeft immers niet de mogelijkheid om postadressen aan mensen die dakloos zijn te verstrekken. Het had de betreffende klant behoorlijk wat frustratie kunnen besparen als hij direct een juiste doorverwijzing had gehad.



- Er wordt van de klant in het eerste gesprek verwacht dat deze direct drie verblijfsadressen opgeeft en er wordt ook streng gecontroleerd op deze adressen. Dit voedt de argwaan en angst van de klanten. We vinden dit ook een inbreuk op de privacy.
- Interessant is de scheidslijn met betrekking tot wat de gemeente mag doen en vragen ten aanzien van de gegevens die ze verlangen van een klant. Wat kan de gemeente redelijkerwijs vragen en wanneer raken die vragen aan de bescherming van de privacy van de klant. Sekswerkers zijn bijvoorbeeld argwanend in het opgeven van adressen. Soms betreft dit ook adressen van hun klanten bijvoorbeeld. Het gevolg is dat ze vaak niet door de eerste intake heenkomen. Niet terug komen en afwijzingen worden bovendien niet geteld als daklozen.<sup>35</sup>
- Voor mensen die verblijven op een recreatiepark is het lastig, zonet onmogelijk, om een briefadres te krijgen. Zeker wanneer het betreffende park in andere U16 gemeente ligt. Permanent wonen is (tot op heden) niet toegestaan. Door iemand een adres te verstrekken is de gemeente bang om permanente bewoning te faciliteren. Deze angst begrijpen wij.
- De openingstijden van de post uitgifte zijn lastig voor werkende mensen zonder dak. Het zou mooi zijn als er ook in de week een ander tijdstip geboden wordt om post op te halen.
- Het is ook een idee om een standaard check in te voeren bij aanvraag van een bijstandsuitkering om na te gaan of de aanvrager al een zorgverzekering heeft. Wanneer dit niet het geval is zou een zorgverzekering van de gemeente (U-polis) meteen aangevraagd kunnen worden; de maandelijkse kosten hiervan zouden ook ingehouden kunnen worden op de uitkering.
- Betreffende de aanvullende afspraken die aan mensen gesteld zijn voor het behouden van het briefadres namelijk inschrijven woningnet, actief op zoek gaan naar een vaste woonplek, stappen nemen om situatie te verbeteren. Wij vragen ons af of deze eisen redelijk zijn gezien de wachttijden op hulpverlening en opvang en het gebrek aan betaalbare woningen?

### **U16-gemeenten**

Het merendeel van onze bezoekers is niet bekend met het idee van regionalisering: het idee dat de taken voor MO en BW naar alle gemeenten gaan en niet alleen door de grotere gemeenten uitgevoerd zullen worden. Bovendien willen dakloze mensen vaak liever een woning in Utrecht vinden omdat de voorzieningen daar zijn waar ze al een tijdje verblijven.

<sup>35</sup> <https://demonitor.kro-ncrv.nl/artikelen/aantal-spookburgers-loopt-op-tot-ruim-een-half-miljoen>



De meerderheid van de dakloze mensen vanuit de regiogemeenten met wie wij hebben gesproken geven wel aan dat zij van mening zijn dat iedereen de mogelijkheid moet hebben om in zijn of haar eigen gemeente geholpen te worden. Wij zijn het met hun eens.

Helaas worden mensen voor hulp en opvang vrijwel altijd naar Utrecht doorverwezen. Bovendien is er een gebrek aan faciliteiten en voorzieningen in de regiogemeenten. Voorop staat het borgen van de zorgcontinuïteit in Utrecht en ook in de U16 gemeenten. Samenwerking tussen de gemeenten onderling en met de zorgverzekeraars, zorgverleners, woningcorporaties, wijkagenten en huisartsen hoort erbij. Deze samenwerking kan beter en wij willen graag ook in 2020 met de gemeente hierover blijven meedenken.

### ***De omvorming van de nachtopvang naar 24 uren opvang***

De omvorming van de nachtopvang naar 24 uren opvang is ook van start gegaan en GOUD is door de gemeente uitgenodigd om over deze ontwikkeling mee te denken. Wij vinden de omvorming die in 2019 plaats heeft gevonden in het algemeen positief maar wij maken ons zorgen over het feit dat er mogelijke onvoldoende opvangcapaciteit is, vooral in het licht van de stijgende daklozen cijfers en het gebrek aan doorstroombmogelijkheden in de hele keten. Wij vrezen o.a. voor het ontstaan van een tekort in nachtopvang plekken wegens het gebrek van doorstroom plekken voor mensen in de 24 uren voorzieningen naar zelfstandig woonvormen. Deze mensen houden de voormalig nachtopvang bedden hierdoor langere tijd bezet.

Ten tweede hebben meerdere gebruikers van de nachtopvang vragen over de eigen bijdrage die betaald moet worden voor maatschappelijk opvang want het bedrag kan per locatie en per persoon verschillend zijn. Zoals in de presentatie van Eigen Bijdrage Opvang en Besteedbaar Inkomen Daklozen van de gemeente Utrecht d.d. 12 november 2019 uitgelegd staat: "De huidige eigen bijdrage opvang staat in relatie tot de uitkering die iemand ontvangt en is daarom een gezamenlijke verkenning tussen MO en W&I." Mensen met een bijstandsuitkering krijgen bijvoorbeeld een garantstelling en hoeven nooit een eigen bijdrage te betalen. Dit geldt ook voor mensen die elders geschorst zijn en ter overbrugging in de nachtopvang verblijven. De organisatie die hen schorst betaalt het verblijf van deze mensen en de geschorste mensen krijgen ook direct een bed die door de aanbieder betaald wordt. Leeftijd en woonleefsituatie speelt ook een rol. Voor werkende daklozen en mensen met andere uitkeringen, bijvoorbeeld een Wajong uitkeringen, zijn er ook andere normen. Het blijkt ook dat er verschillende tarieven zijn voor vergelijkbare woonvoorzieningen. Dit geldt ook voor tarieven verschillen voor eten bij de NOIZ en Smulhuis. De huidige situatie heeft ook invloed op het besteedbaar inkomen die mensen (over) hebben. Deze discrepanties zijn moeilijk aan gebruikers van de opvang uit te leggen en heeft mogelijk consequenties voor de instroom, doorstroom en uiteindelijk doorstroom richting zelfstandig wonen. Bovendien kost het de medewerkers tijd om rekening te houden met alle variabelen. Het innen van de eigen bijdragen op locaties worden bovendien ook soms gedaan door vrijwilligers en/of daklozen die zelf de rol van beheerder bijvoorbeeld bij de NOIZ bekleden. Het kan ook verwarrend werken wanneer professionals op locatie de betalingsadministratie doen omdat zij dan naast hun rol als begeleider een andere rol op zich moeten nemen. Het kan ook zijn dat wanneer er lagere tarieven bij de volwassen opvang gelden dat dit een aanzuigende rol bij jongeren kan spelen die bij de jongeren opvang mogelijk meer geld moeten betalen voor opvang. De uitdaging is nu om een eenvoudig, betaalbaar, transparant systeem te realiseren waarbij de inkomensverschillen minder worden en waarbij de tarieven voor vergelijkbare voorzieningen uniformer worden.

Ten slotte vinden wij dat alle mensen die dat nodig hebben altijd een plek in de eerste opvang moeten krijgen, niet alleen in de winter wanneer de temperatuur onder het vriespunt is.

### ***Herstart en Stadsteam Herstel***

Bij Herstart en het Stadsteam Herstel zijn de capaciteit en deskundigheid van meerdere instanties vorig jaar gebundeld. Uit de feedback van onze cliënten blijkt dat het Stadsteam Herstel dit jaar beter draait

dan vorig jaar. Er wordt bijvoorbeeld meer ingezet op activering en medische zorg. Daklozen zonder vaste postcodegebied en eigen huisarts kunnen ook gebruik maken van de spreekuren van de verpleegkundigen en huisartsen bij Herstart. Signalen die wij hebben gehoord zijn dat sommige mensen voldoende oplaadpunten, computerfaciliteiten en de mogelijkheid om gratis te bellen missen. Negatieve opmerkingen over het groeiend aantal Moe-landers zijn ook bij ons gehoord. Dit signaal vraagt om meer aanwezigheid/financiering van Barka. ( In de zomer van 2019 zat ook de slaapvoorziening van Herstart vol en ontstond er voor de eerste keer sinds de opening van Herstart in december 2018 een wachtlijst voor een instroom bed).

GOUD ervaart de samenwerking met de medewerkers van Stadsteam Herstel over het algemeen als prettig. Over en weer zoeken we contact met elkaar met als doel klanten een zo goed mogelijke ondersteuning te bieden. De nadruk ligt hierbij echt op samenwerken. Onze samenwerking met Herstart en Stadsteam Herstel (en de buurtteams) zal ook in 2020 belangrijk blijven en wij waarderen de uitnodiging van de Gemeente om mee te denken over aanvullende zorg binnen de Wmo waaronder de basiszorg vanuit het Stadsteam Herstel en Herstart.

Bij Herstart is er een regeling dat zogenaamde 'nieuwe daklozen' twee weken een 24-uurs kamer bij Herstart aangeboden krijgen. <sup>36</sup> Zij ontvangen dan tijdens hun verblijf bij Herstart hulp van iemand uit het Stadsteam Herstel om de belangrijkste zaken weer op de rit te krijgen. Randzaken zoals een postadres regelen, en een uitkering aanvragen, een zorgverzekering (her)starten, een ID regelen etc. Het mooiste zou zijn als iemand ook in deze periode al aangemeld kan worden bij bijvoorbeeld de Tussenvoorziening. De praktijk wijst helaas uit dat twee weken totaal niet toereikend is om alle benodigde zaken te verwezenlijken. Het gevolg is dat de zaken maar voor de helft worden geregeld en wordt pas opgepakt wanneer iemand door de wachtlijst komt en een trajectbegeleider krijgt. <sup>37</sup>

Voorbeeld uit de praktijk: Wij hadden in december een meneer op het spreekuur van wie de tweewekelijkse begeleiding vanuit het Stadsteam net gestopt was. Hij had dringend (diezelfde dag nog) medicatie nodig. Er was geen zorgverzekering noch een postadres waarop deze afgesloten kon worden. Wij hebben er toen ad hoc voor gezorgd dat zijn medicijnen via Volksgezondheid vergoed konden worden. Dit is echter een, voor de gemeente, kostbare oplossing. Bij iemand met medicijngebruik dient het afsluiten van een zorgverzekering prioriteit te zijn. Hier is een postadres voor nodig. Bij de gemeente kan aangedrongen worden op een versnelde toezegging van het postadres vanwege medicijngebruik. In het geval van deze meneer was dit dus niet adequaat opgepakt. Dit is naar ons inzien niet alleen de betreffende Stadsteam medewerker aan te rekenen. De gemeente draagt eveneens verantwoordelijkheid in het actiever uitdragen van de mogelijkheid om maatwerk te verschaffen.

### **Buurtteams**

Medewerkers geven aan dat de werkdruk bij Stadsteam Herstel hoog is. De buurtteams pakken nu enkelvoudige vragen over bijvoorbeeld als het gaat om "bankhoppers" (mensen die nog ergens bij iemand kunnen logeren).

We merken dat Buurtteams met enige regelmaat contact met ons opnemen om een casus door te spreken of om advies te vragen. Andersom onderhouden wij ook contact met buurtteams om de

<sup>36</sup> de verblijfsduur voor "nieuwe daklozen" is op het einde van 2019 verruimt naar 18 dagen.

<sup>37</sup> Als de twee weken voorbij zijn komt men namelijk weer op de wachtlijst van de Stadsteam Herstel. Hij of zij krijgt vervolgens weer een nieuw contactpersoon toegewezen en moet zijn verhaal weer aan een nieuw persoon vertellen. Daarbij wisselt de kennis en kunde uiteraard per medewerker.

hulpverlening af te stemmen of mensen warm over te dragen. Er ontstaan op deze manier prettige samenwerkingsrelaties die de zorg voor klanten ten goede komt.

Wij hebben de indruk tijdens onze samenwerking met de buurtteams gekregen dat er nu meer medewerkers met kennis van de doelgroep bij de buurtteams werkzaam zijn. Het oog voor maatwerk lijkt te zijn ook toegenomen. Toch worden er bij de buurtteams fouten gemaakt waarover wij ons zorgen maken. Zoals klachten over een buurtteam medewerker die onzorgvuldig omging met het delen van informatie met derden zonder toestemming van de desbetreffende persoon. Een ander voorbeeld gaat over een buurtteam-medewerker die bewust een aanmelding bij de Tussenvoorziening had nagelaten omdat dit te lang zou duren. In de tussentijd, een aantal jaar, was er niet iets anders opgepakt. De klant was enkel aangespoord om zich voor Woningnet aan te melden.

### **Wachlijsten**

Veel van de mensen die bij ons aankloppen ervaren hinder doordat er onvoldoende doorstroom woningen zijn en onvoldoende 24 uren voorzieningen om een snelle doorstroom vanuit Herstart en vanuit de nachtopvang mogelijk te maken.

Wanneer mensen terug naar de nachtopvang moesten na hun initiële opvangperiode bij Herstart ervaren zijn dit vaak als een stap terug. Een lang verblijf in de nachtopvang zonder hulp is bovendien vervelend en kan de problematiek van mensen binnen de maatschappelijke opvang doen toenemen en de druk op de medewerkers daar verzwaren. Bovendien kan een lang verblijf in de nachtopvang en/of 24 uursopvang mensen ontmoedigen; ze kunnen de opvanglocatie ook gaan zien als “thuis” en geïnstitutionaliseerd worden. Werkende mensen zonder dak die in de nachtopvang moeten verblijven wegens een tekort aan alternatieven is ook een zorgelijke situatie.

Er komen ook regelmatig mensen bij ons binnen die al in een woonvoorziening zitten maar niet kunnen doorstromen. Hierdoor wonen mensen langer bij aanbieders en het aantal cliënten dat jaarlijks kan uitstromen daalt. Lange tijd was er een gestage doorstroom vanuit de hostels naar zelfstandig wonen maar wegens het gebrek aan betaalbare woningen is de doorstroom van deze mensen ook gering geworden.

Door gebrek aan opvangplaatsen is het ook moeilijk voor mensen met complexe multidisciplinaire problematiek om een opvanglocatie te vinden die past bij hun situatie. Deze mensen moeten gemiddeld een jaar wachten.<sup>38</sup> Wij zien ook dat deze mensen dan veelal aangewezen zijn op hulp van algemene aard die niet goed aansluit bij hun ondersteuningsbehoefte ter overbrugging. Dit kan leiden tot het verergeren van de problematiek waardoor het zorgtraject uiteindelijk langer (en duurder) wordt.

De wachlijsten bij het Stadsteam Herstel en de buurtteams voor begeleiding zijn ook een struikelblok. In de zomer liep de wachttijd bij stadsteam Herstel op ongeveer drie maanden. We hebben begrepen dat de wachttijd inmiddels is teruggebracht naar vier weken (d.d. december 2019). Dit is goed nieuws, want dit betekent dat mensen die dakloos zijn geworden minder lang hoeven te wachten op een hulpverlener die hen kan ondersteunen in hun herstelproces. Niettemin is het belangrijk dat, gezien het groeiend aantal daklozen, er ruimte geboden wordt om de personeelsbezetting van Stadsteam Herstel mee te bewegen met de vraag vanuit de straat zodat mensen de kans krijgen om zo snel mogelijk te herstellen.

In het afgelopen jaar heeft GOUD verschillende mensen ondersteund in de overbrugging van de wachlijsten bij het Stadsteam Herstel. Indien wij iemand hebben bijgestaan in de wachtperiode van het Stadsteam sturen we altijd aan op een driegesprek met ons, de hulpvrager en de hulpverlener vanuit Stadsteam Herstel.

---

<sup>38</sup> [Stichting Vrienden van Ypsilon meldt dat mensen met een ernstige psychische aandoening achter in de rij staan als het gaat aan goede huisvesting met de broodnodige begeleiding. De gevolgen voor de mensen om wie het gaat zijn dramatisch. Gestigmatiseerd, uitgesloten en zonder toekomstperspectief.](#)

Wachttijsten in de GGZ en verslavingszorg zijn er ook. Nu wachten zelfs mensen met ernstig suïcidaal gedrag soms al maanden vergeefs op passende zorg. Wij zijn het daarom met de Nederlands Zorgautoriteit ( NZa) en staatssecretaris Blokhuis eens, dat het van groot belang is dat ggz-aanbieders en zorgverzekeraars gerichte afspraken maken over het terugdringen van de wachttijden. Een integrale aanpak (Wet maatschappelijk opvang - Vmo- en Zorgverzekeringswet - Zvw) lijkt te ontbreken en is hard nodig. <sup>39</sup> “Meer structurele monitoring en sancties zijn aan te raden om ervoor te zorgen dat gemaakte afspraken nagekomen worden. Wij hopen ook dat overbruggingszorg afgestemd op de zorg-ondersteuningsbehoefte van de wachtende op korte termijn gerealiseerd kan worden. Want wanneer men de stap naar de hulpverlening durft te nemen moet men echter meteen geholpen worden en niet aan hun lot overgelaten worden. Het verlenen van schuldhulp, zorg en de toeleiding naar activering moet zo snel mogelijk in gang gezet worden.

### **Intake**

Coline van Everdingen wijst in haar rapportage “De Utrechtse Nachtopvang en Crisisopvang in Beeld” hoe belangrijk het is om de hulpvraag van mensen helder te krijgen door de juiste vragen te stellen. Haars inziens is er sprake van onderdiagnostiek en veel terugval is hieraan te wijten. “Door de tijd te nemen om een hulpvraag uit te pluizen, wordt het vervolgens makkelijker om de problemen te hanteren en/of te beleggen bij de instantie die daarvoor is. Om dit te kunnen doen is er niet alleen tijd, maar ook begrip en expertise nodig”. <sup>40</sup>

Wij willen zien dat Altrecht, Jellinek en Abrona vaker bij de intake en het inrichten van trajectplanning, begeleidings- en nazorg trajecten betrokken worden, vooral in het geval van mensen met Ernstige Psychiatrische Problematiek (EPA), verslaving- en LVB problematiek.

### **Personeelstekort**

In onze gesprekken met de buurtteam- en met volksgezondheid-medewerkers blijken de buurtteams steeds meer “zorgvragen achter de voordeur” op te sporen. Dit is ook terug te lezen in het jaarverslag van de buurtteams. In dit verslag is ook te zien dat de hulpvragen die bij de buurtteams terecht komen ook complexer aan het zijn. Deze ontwikkelingen zorgen voor een toename in de werkdruk van medewerkers temeer daar er in de zorg een groeiend personeelstekort is. <sup>41</sup> Ook in ziekenhuizen neemt de werkdruk toe. Er is steeds minder tijd om te luisteren en te handelen naar het verhaal achter de lichamelijke kwaal. Capaciteitstekort kan ook tot vroegtijdig ontslag van patiënten leiden en/of tot het niet starten of (te) vroeg afsluiten van de nodige (na)zorg. Vooral bij mensen die dakloos zijn, is het van belang dat er gepaste nazorg wordt geregeld voor revalidatie. Dit neemt ook tijd en aandacht. GOUD maakt echter mee dat dakloze mensen in de nachtopvang moeten revalideren. Een persoon heeft bijvoorbeeld in de Sleep-Inn van een openhartoperatie moeten herstellen.

### **Informele zorg**

Wij vinden dat additionele ondersteuning vanuit informele zorg een mooie aanvulling kan zijn maar informele zorg moet de professionele dienstverlening niet vervangen. De professional blijft 'in the lead', vrijwilligers ondersteunen. Het eerste contact is vaak een stressvol moment waar adequaat reageren en handelen cruciaal zijn en de inzet van professionals is daarom een vereiste. Professionals zijn ook nodig om de verschillende vormen van problematiek snel te herkennen. De grenzen van vrijwilligerswerk moet daarom duidelijk zijn. Door de verhalen die wij van onze bezoekers horen hebben wij het idee dat deze

---

<sup>39</sup> [Tevens lukt het hulpverleners in Nederland vrijwel nergens om patiënten binnen de vereiste vier weken een intake te geven](https://www.zorgvisie.nl/wachttijsten-ggz-blijven-te-lang-tijd-om-gerichte-afspraken-te-maken/). <https://www.zorgvisie.nl/wachttijsten-ggz-blijven-te-lang-tijd-om-gerichte-afspraken-te-maken/>

<sup>40</sup> [https://www.utrecht.nl/fileadmin/uploads/documenten/zorg-en-onderwijs/informatie-voor-zorgprofessionals/2016-11-Nachtopvang\\_en\\_crisisopvang.pdf](https://www.utrecht.nl/fileadmin/uploads/documenten/zorg-en-onderwijs/informatie-voor-zorgprofessionals/2016-11-Nachtopvang_en_crisisopvang.pdf)

<sup>41</sup> <https://www.ggznederland.nl/actueel/personeelstekorten-ggz-nemen-alleen-maar-toe>

grenzen nog niet duidelijk genoeg zijn en dat veel vrijwilligers onvoldoende training hebben om hun werk goed te doen gezien de complexer wordende doelgroep en de toename van zorgvragen. Er moet ook genoeg tijd zijn om vrijwilligers te ondersteunen en te begeleiden. GOUD vindt dit een punt van aandacht.

Meer gebruik maken van lotgenoten contacten met ervaringskennis en het inzetten buddy's en maatjes kan zeker een positieve uitwerking hebben. Hierdoor kunnen hulpverleners leren hoe ze zorg en ondersteuning beter aan kunnen laten sluiten bij de behoeften van de doelgroep. Hier is de verhouding van professionals en vrijwilligers binnen de zorg een belangrijk aandachtspunt vooral wanneer het om mensen met complexe multidisciplinaire problematiek gaat. De toename van geweld in de opvang is ook een factor die meespeelt in het bepalen van de juiste balans. <sup>42</sup>

### **Bejegening en begeleiding**

Marjet van Houten schreef in haar rapport "Hoe de participatiewet en de Wmo elkaar kunnen versterken" <sup>43</sup> "Mijn overtuiging is dat als je ondersteunend wilt zijn aan mensen, je ze echt moet leren kennen. Vergeet niet dat mensen die al zo lang aan de kant staan vaak worstelen met trauma's en onzekerheden, en dat hun zelfvertrouwen vaak laag is. Dan kun je duizend formulieren naar ze sturen, maar die gaan dat problemen niet oplossen. Persoonlijk contact kan wel wonderen doen".

GOUD is het volkomen met haar eens. Een werkrelatie met een hulpverlener moet iets concreets toevoegen. Hierdoor zou er meer kans ontstaan dat mensen in contact met hun hulpverleners zullen blijven en sneller contact zullen opnemen wanneer ze obstakels tegenkomen. Maar dan moet er voldoende capaciteit en de caseloads van hulpverleners behapbaar.

Wij vinden dat de volgende aspecten ook meer aandacht moeten krijgen dan nu het geval is:

- krachtenbenadering;
- meer focus op het verbeteren van de kwaliteit van het leven in het hier en nu;
- vergroten van zelfvertrouwen door concrete resultaten (samen) te behalen;
- stimuleren van huisvesting in krimpregio's;
- meer aandacht en begrip voor diversiteit;
- specifieke kennis LHBTI'S (Lesbiennes, Homo, Biseksuelen, Transgenders en Interseksuele) en LVB (Licht Verstandelijke Beperking) en NAH (Niet Aangeboren Hersenletsel)
- Meer aandacht voor trauma en/of rouw en stressmanagement
- Meer aandacht voor zingeving en spiritualiteit - Wat geeft leven zin, betekenis? Wat is de grond waarop je staat, wat geeft jou de kracht om door te gaan?

Deze punten hebben wij bij de aan onze accounthouder bij de gemeente, bij Herstart/Stadsteam Herstel en aan de buurtteam programmaregisseurs aangekaart.

Gezien het feit dat het relatief grote aantal dakloze mensen een migratieachtergrond hebben zijn de taalvaardigheden van medewerkers ook belangrijk. Door ervoor te zorgen dat teamleden verschillende culturele achtergronden hebben kan bovendien beter aangesloten worden bij de culturele diversiteit van de doelgroep. Medewerkers zijn nodig die een netwerk benadering hanteren, flexibel kunnen inspelen op veranderende omstandigheden en kennis en vaardigheden hebben op het gebied van regie houden, casemanagement en zorgcoördinatie. Aan deze mensen is er helaas een groeiend tekort.

---

<sup>42</sup> Op 23 mei van dit jaar vond er een steekincident plaats in de Sleep In, waarbij een stagiaire betrokken was. Helaas zijn dergelijke dingen niet altijd te voorkomen binnen deze sector. Wij zijn er echter van overtuigd dat zulk soort incidenten met een stevige basis bij professionals minder zullen voorkomen dan wanneer een organisatie te kampen heeft met gaten in roosters, die door vrijwilligers en stagiair(re)s opgevuld moeten worden.

<sup>43</sup><https://www.movisie.nl/sites/movisie.nl/files/2019-05/Hoe-Participatiewet-Wmo-elkaar-kunnen-versterken-030519.pdf>

Mensen hebben ook aangegeven behoefte te hebben aan begeleiding die in geval van nood buiten kantooruren bereikbaar is. Mensen geven ook aan dat zij het erg lastig vinden wanneer hun begeleider afwezig is wegens vakantie, ziekte, studiedag et cetera en er geen achterwacht geregeld is. Dit geldt ook voor contactpersonen bij Werk en Inkomen. Verder begrijpen wij de voordelen van schaalvergroting maar vrezen voor een toename van bureaucratie en drempels voor onze cliënten.

## **GGZ**

Behandelaars in de GGZ zijn door regelgeving vanuit de zorgverzekeringen helaas beperkt tot behandelen, met als gevolg dat er weinig tot geen ruimte is voor praktische ondersteuning. 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. Deze contactmomenten voorzien de hulpverlener van gereedschap om een band op te bouwen en te onderhouden met hun cliënt. Een goed gesprek kun je niet afdwingen maar ontstaat vanuit vertrouwen en dingen samen doen. Iemand moet het vertrouwen hebben dat hij of zij met zijn vragen en problemen bij de hulpverlener terecht kan voor concrete hulp. Deze band is onmisbaar voor goede ondersteuning en begeleiding en ook voor het onderhouden van contacten met mensen in de nazorgfase. Meer praktische ondersteuning vanuit de GGZ is daarom aangeraden.

Een ander aandachtspunt is dat instellingen, waaronder de GGZ, declarabele uren voor de zorgverzekeraar moeten schrijven. Gevolg hiervan is dat wanneer iemand een aantal afspraken mist, hij of zij wordt uitgeschreven waardoor die behandeling, die juist zo hard nodig is, stopt. Bij het afbreken van de behandeling komt hij of zij weer opnieuw achteraan op de wachtlijst te staan. Het niet (kunnen) nakomen van afspraken is helaas typerend voor de (tijdelijk) onvermogen van de doelgroep en typeert hun problematiek maar helaas wordt dit onvermogen vaak vertaald naar niet gemotiveerd zijn. Het lijkt dan dat het aanpassingsvermogen van de klant bijna voorwaarde is geworden voor toegang tot de zorg.

Daarnaast geven mensen bij ons aan problemen te hebben met hun afhankelijkheidspositie en met het feit dat wanneer iemand als vervelend wordt ervaren door de hulpverlening, dit invloed heeft op de manier waarop hij of zij geholpen wordt. Wij merken dat dit alles een negatieve uitwerking op het welbevinden van mensen en op hun relatie met de hulpverlening heeft. Bovendien, waar nu de klant moet voldoen aan de voorwaarden van het rapportagesysteem en ruimte en begrip mist, komt de continuïteit van de behandeling en de mogelijkheid tot opschalen en afschalen in het geding. Zo belemmert dit systeem het bieden van passende (na)zorg aan de doelgroep. Dit is vooral kwalijk gezien het feit dat het bewezen is dat continuïteit en het opschalen en afschalen van de ondersteuning erg belangrijk is bij het voorkomen van terugval.

We zien ook een mogelijk verband tussen het stopzetten van een traject bij Altrecht en schorsingen. Vaak uit zich dit in onaangepast gedrag wat kan leiden tot een time-out, schorsing of beëindiging van opvang en zorg bij een woonlocatie. Wanneer een traject wordt beëindigd, valt men uit zijn of haar traject en kan weer achteraan de wachtlijst voor de nachtopvang aansluiten om weer in traject te mogen komen. Vervolgens duurt het soms 6 maanden tot ze een plek bij een vervolg voorzieningen kunnen bemachtigen, als ze dat alweer zouden willen.

## **Schorsingen**

In het geval dat iemand om wat voor reden dan ook in de positie komt waarin hij/zij geschorst is, vallen de inspanningen om het traject en/of behandeling weer op te pakken primair onder de Zorgverzekeringswet (Zvw). Maar soms leiden de inspanningen van de laatste begeleider, behandelaar of zorgverlener niet tot hervatting van de zorg. Dan is een goede samenwerking met alle betrokken partijen cruciaal. Voorkomen moet worden dat de zogenaamde 'zware gevallen' hierdoor (weer) op straat belanden en weer onderaan

op de wachtlijst staan.<sup>44</sup> Wij zijn zeer geïnteresseerd in het project Continuering Zorg en Verblijf begeleid door Frank Pleijers en hopen in 2020 casuïstiek in te kunnen brengen.<sup>45</sup> Dit omdat wij ook zien dat bij een kortdurende opzegging, schorsing of beëindiging van verblijf de lopende zaken rondom de cliënt veel beter geregeld moeten zijn. Zaken zoals het regelen van overbruggingsverblijf en -zorg en het nemen van de volgende stap in het voorgenomen begeleidingsplan moeten beter geregeld zijn.

### ***Crisisopvang***

Wij zijn het eens met Lijm de Zorg dat de bereikbaarheid van de Acute GGZ een fundament is van goede geestelijke gezondheidzorg en een punt waar vanuit het ministerie weinig zicht op is. Wat wij wel weten is dat er, na het wegvallen van vroegere uitwijkmogelijkheden zoals Spinoza en de Meerzorg een tekort is ontstaan in plaatsen om bij te komen. De 15 bedden van de Meerzorg zouden bij sluiting van de Meerzorg overgaan naar De Blinkert. De drempel om binnen te komen bij de Blinkert is veel hoger dan bij de Meerzorg (men heeft nu een ClZ indicatie nodig). We ontvangen signalen en hebben zelf een mail gekregen waarin De Blinkert aangeeft dat ze weinig kunnen doen voor mensen die een crisis plek (tijdelijk) nodig hebben maar geen indicatie hebben. We hebben dit probleem al bij de wethouder in februari bij het halfjaarlijkse gesprek aangekaart. Hij zou het probleem bij volksgezondheid bespreken. Wij wachten op zijn terugkoppeling. Feitelijk is ook de ziekenboeg verdwenen zonder dat hier een gelijkwaardige vervanging voor in de plaats is gekomen. Deze situatie blijft ongewijzigd ondanks onze signalering vorig jaar.

### ***De wet verplichte ggz (Wvvggz)***

Wij maken ons ook zorgen over de wet verplichte ggz (Wvvggz) die per 1 januari 2020 in werking is getreden ter vervanging van de Wet Bijzondere Opnemings Psychiatrie Ziekenhuizen (BOPZ). Een belangrijke verandering is dat verplichte zorg straks ook buiten een ggz-instelling opgelegd kan worden, dus in de thuissituatie. Wij zijn het met onze collega's bij MIND een dat de implementatie van deze wet zeer zorgvuldig moet gebeuren met veel ruimte voor inspraak van cliënten en hun netwerk.<sup>46</sup> Wij verwachten dat wij in 2020 meer te maken zullen hebben met de uitwerking van deze wet binnen de levens van onze doelgroep.

### ***Schuldhelpverlening***

Onzes inziens zou het monitoren van de kwaliteit van de begeleiding en dienstverlening van schuldhelpverleners met meer regelmaat moeten gebeuren. Dit, omdat er nog steeds redelijk veel mensen naar ons toe komen die ontevreden zijn over de schuldhelpverlening die ze krijgen. Deze ontevredenheid hangt veelal samen met de complexe gang van zaken over het aflossen van schulden en het tekort aan deskundige schuldhelp dienstverleners. Wat ook blijkt is het gebrek aan heldere communicatie naar de klant toe; de meerderheid van de klachten die wij hebben ontvangen gaat over het krijgen van onvoldoende informatie en toelichting over de beslissingen die namens hen gemaakt zijn. Velen hebben ook de indruk dat de schuldhelp weinig oplevert.

Naar ons idee moet de schuldhelpverlening meer transparant zijn en beter aansluiten bij de klant. Dit vraagt een andere aanpak en bejegening van de schuldhelp medewerkers en bewindvoerders. Wij krijgen veel klachten over incassobureaus en deurwaarders. Mensen geven bijvoorbeeld aan dat ze sterk de

---

<sup>44</sup> De onduidelijke verantwoordelijkheidsverdeling tussen gemeenten en zorgaanbieders die zorg bieden op grond van de Zvw maakt het moeilijk voor de gemeente om zorgverleners op hun verplichting en verantwoordelijkheden te wijzen en is hoogstwaarschijnlijk een struikelblok wanneer het gaat aan monitoring en kwaliteitscontrole in de geestelijke gezondheidssector. Helaas worden de cliënten (vaak met complexe multidisciplinaire problematiek) de dupe hiervan.

<sup>45</sup> Het accent van dit project op preventie, samenwerking en monitoring ondersteunen wij. Het doel van het project is om te zorgen dat deze "zware gevallen" consequent onder de aandacht van de COMP, Veiligheidshuis en het Veldtafel komen juichen wij ook toe.

<sup>46</sup> <https://mindplatform.nl/thema/wet-verplichte-ggz>



behoefte hebben aan een meer humane benadering van incassobureaus en deurwaarders. Er worden ook regelmatig fouten gemaakt waarbij onafhankelijke cliëntondersteuning goed van pas komt. Hierdoor kunnen mensen op een zo laagdrempelig mogelijke manier hun weg vinden in het grote web van wet- en regelgeving en hulpverleningsinstanties.

Voorbeeld uit de praktijk: na 12 jaar kreeg meneer aanmaningen van zijn huisuitzetting. Na raadpleging met een advocaat blijkt dat groot deel niet (meer) op meneer verhaald kan worden. Dit benadrukt het belang van onafhankelijke cliëntondersteuning en (betaalbare) juridische dienstverlening zodat mensen de kennis kunnen halen die nodig is om hun recht te halen.

En zoals staatssecretaris Tamara van Ark van Sociale Zaken en Werkgelegenheid bepleit, willen wij ook zien dat het bestaansminimum van schuldenaren beter beschermd wordt door ervoor te zorgen dat schuldeisers schulden op een zorgvuldige manier incasseren.

En met de voorzitter van de beroepsorganisatie van deurwaarders vinden wij dat het Openbaar Ministerie te weinig doet om deurwaarders die fraude plegen aan te pakken.<sup>47</sup>

Wij pleiten ook voor meer initiatieven zoals het in Amersfoort, Arnhem, Rotterdam en Zwolle kwijtschelding van gemeentelijke schulden na drie in plaats van 5 jaar en de invoering van de wet die de beslagvrije voet in naar verwachting 2021<sup>48</sup> Op een meer positieve noot: in onze gesprekken met de buurtteams hebben wij gehoord hoe er steeds meer ingezet wordt op schulden scholing voor professionals. Hierdoor kunnen de voorzieningen die bedoeld zijn voor sociale minima beter de doelgroep bereiken.

### ***Toegankelijkheid tot informatie***

Wij zien dat er ook bij de gemeente hard aan de verbetering van de toegankelijkheid van de gemeentelijke dienstverlening wordt gewerkt zowel in de benadering als in de digitale communicatie en wij zien de Wet Generieke Digitale Infrastructuur als een positieve ontwikkeling. Toch merken wij dat veel van onze bezoekers moeite hebben met de weg vinden in de wet- en regelgeving vooral wanneer digitale vaardigheden vereist zijn.

Wij ondersteunen van harte het initiatief vanuit de overheid om ambtenaren te leren in normale taal te schrijven.<sup>49</sup> Het zou fantastisch zijn als mensen voortaan direct snappen wat er in een brief staat, zonder dat ze hier hulp van een hoog opgeleide bij nodig hebben. Bovendien voorkomt dit dat mensen belangrijke boodschappen missen, waarvan zij vaak de dupe worden omdat ze niet adequaat of niet op tijd op de betreffende brief gereageerd hebben. Behalve dat het praktische malaise voorkomt kan het bezigen van heldere taal ook zorgen dat mensen zich niet zo dom voelen. Het is niet fijn om bij elke brief die je krijgt hulp te moeten inschakelen van een ander. Het gevolg is dat mensen ontmoedigd raken en zich hierdoor afhankelijk zijn van (zorgverlenende) anderen. Dit heeft een averechts effect op de innerlijke drive die mensen zo hard nodig hebben om hun leven weer op de rit te krijgen. Dit werkt stigma ook in de hand en het effect staat haaks op wat men met 'de participatiemaatschappij' beoogt te bereiken.

Toch zien wij veel mensen bij GOUD die grote moeite hebben met het begrijpen van brieven die zij krijgen vanuit (overheids)instanties. Soms heeft dit te maken met dat mensen de Nederlandse taal slecht

<sup>47</sup> <https://nos.nl/artikel/2279265-kritiek-op-aanpak-frauderende-deurwaarders.html>

<sup>48</sup> <https://www.trouw.nl/binnenland/gemeente-arnhem-trakteert-inwoners-op-kwijtschelding-van-miljoenen~b0446b1e/>

<sup>49</sup> Staatssecretaris Raymond Knops van Binnenlandse Zaken lanceerde dit jaar de Direct Duidelijk Brigade, een team van uiteindelijk honderd taalcoaches dat overal in het land ambtenaren gaat helpen bij het gebruik van heldere taal.



spreken (een andere moedertaal hebben), maar vaak ook betreft het autochtone Nederlanders die niet begrijpen van wat er in die moeilijke taal geschreven staat. We zien bij GOUD dat dit met regelmaat zorgt voor problemen met de uitkering of dat het soms zelfs leidt tot een (bijna) huisuitzetting.

Een voorbeeld uit de praktijk: bij GOUD kwam een man die een brief had ontvangen omdat hij drie maanden huurachterstand had en daardoor zijn huis zou kwijtraken. De man was hier uiteraard heel erg van geschrokken, temeer omdat hij dit niet aan had zien komen. Hij had immers elke maand een sms'je gekregen waarin volgens hem stond: "bedankt voor de betaling". Nu hij de brief over huisuitzetting had ontvangen had hij de sms'jes nog eens aan zijn dochter laten lezen en bleek er "Denkt u nog aan uw betaling" te staan. Elke maand weer. Wij hebben snel contact gezocht met het betreffende Buurteam, die hem met spoed heeft aangemeld voor een crisis traject van de Gemeente om huisuitzetting te voorkomen. Door een 'foutje' was deze man dus echter bijna zijn huis kwijt geraakt. Nu is de betreffende meneer ook wel wat slordigheid aan te rekenen. Maar het is wel een voorbeeld van de mogelijke consequenties van het niet-begrijpen van de taal. Op het gebied van voorkomen huisuitzetting (preventie) kan hier ook nog wel wat geleerd worden. Het is vrij kwalijk dat deze meneer voor het eerst met zijn huurachterstand geconfronteerd werd toen hij de brief van de rechter kreeg. Niet eerder was er een buurtteammedewerker bij hem aan de deur geweest. Communicatie tussen de woningcorporatie en het Buurteam had dus niet plaatsgevonden.

Een ander punt van bezorgdheid is dat de mensen die bij ons aankloppen vaak niet weten welke minimaregelingen voor hen bedoeld zijn en waar en hoe zij deze kunnen aanvragen. "Voorzieningen bereiken sociale minima vaak niet. Oorzaken hiervan zijn onder andere de onbekendheid van de voorzieningen, verwarring over het versnipperde aanbod en de aanvraagprocedures, onvoldoende beheersing van de Nederlandse taal en belemmering door stress, schaamte of angst voor terugbetalen."

<sup>50</sup> In het Nationale Actieplan Mensenrecht 2020 staat dat de minimaregelingen echter voor iedereen die hiervoor in aanmerking komen goed toegankelijk moeten zijn. Uit de feedback die wij krijgen is het duidelijk dat deze toegankelijkheid beter geregeld moet zijn.

### **Activering**

Wij zien dat het aanbod aan activering in de afgelopen jaren breder is geworden. Wij willen toch meer toeleiding naar activering zien voor de groep mensen met een ernstige psychische kwetsbaarheid, die tot nu toe nog niet tot nauwelijks deelnemen aan activiteiten. Deze wens hebben wij o.a. tijdens onze jongeren deelname aan gesprekken met de gemeente kenbaar gemaakt. Het doel om een meer integraal en outreachend benadering bij de STEK hebben wij ook behartigd. Wij zijn blij met de komst van de FIT team van Lister die zich o.a. hierop richt.

Wij vinden het ook belangrijk om hier te vermelden dat de door de Rijk voorgenomen inzet van beschutte werkplaatsen achterloopt.<sup>51</sup> Kortom: wij waarderen de goede intenties van de Rijk en de gemeenten maar willen meer concrete mogelijkheden voor de doelgroep met chronische beperkingen zien.

### **Participatie**

Dat gezegd hebbende, merken we bij GOUD dat onze klanten zich door de hulpverlening soms overvraagd voelen; de doelgroep van GOUD kenmerkt zich namelijk voor het merendeel door beperkt vermogen op diverse gebieden.<sup>52</sup> Rekening dient ook gehouden te worden met het feit dat een derde

<sup>50</sup> <https://joop.bnnvara.nl/nieuws/136887>

<sup>51</sup> <https://www.binnenlandsbestuur.nl/sociaal/nieuws/sociale-werkplaats-moet-terug-vindt-sp.11556449.lynx>

<sup>52</sup> In de kamerbrief "Stand van zaken Participatiewet d.d. 8 december 2017 wordt een zorgelijk beeld over de groep mensen met een psychische beperking geuit.

van de bijstandsgerechtigden psychische zorg ontvangt. Hun hulp en ondersteuningsvraag is daarom anders. De mogelijkheid om makkelijker de ondersteuning op- en af te kunnen schalen is daarom zeer belangrijk. Hierbij is het ook belangrijk dat het UWV, W&I, de GGZ en cliëntenraden beter samenwerken. <sup>53</sup>

## **Jongeren**

Uit recente onderzoeken blijkt dat het aantal dakloze jongeren in Nederland de laatste jaren fors is toegenomen. Het CBS publiceerde in december 2016 een onderzoek over dakloze jongeren, naar schatting ongeveer twaalf duizend, maar volgens de stichting Zwerfjongeren Nederland zijn nog 135.000 jongeren buiten beeld die geen school, werk of uitkering hebben. Het CBS denkt dat bijna de helft van het aantal dakloze jongeren zich in de vier grote steden bevindt. In Utrecht gaat het dan om bijna 1000 jongeren die dakloos zijn en zo'n 10.000 die buiten beeld zijn.

In het actieprogramma van het Rijk over dak- en thuisloze jongeren staat als hoofddoel omschreven dat er voor eind 2021 alle (potentiële) dak- en thuisloze jongeren de hulp en ondersteuning krijgen die zij nodig hebben. <sup>54</sup> Een betaalbare woonplek, voldoende kansen op een opleiding en een baan, financiële zelfredzaamheid en voldoende zorg en ondersteuning: dit zijn de speerpunten waar staatssecretaris Blokhuis binnen zijn actieprogramma m.b.t. zwerfjongeren op richt.

Helaas is er nog steeds tekort aan betaalbare woningen voor jongeren en er is ook een beperkt aantal plaatsen voor beschermd wonen. Sommige jongeren komen hierdoor in de nachtopvang terecht omdat zij nergens heen kunnen, terwijl zij daar eigenlijk niet thuishoren. De kans dat dit meer slecht dan goed doet is aanzienlijk. Men is met elkaar eens dat er een sterke uitbreiding in huisvestingsmogelijkheid voor jongeren tot en met 23 jaar noodzakelijk is. Daarnaast moeten er voldoende middelen beschikbaar zijn voor de uitvoering van de hulpverlening aan deze doelgroep.

Er zijn naast GOUD twee organisaties waar zwerfjongeren in Utrecht langs kunnen komen zonder afspraak namelijk bij U-2bheard! en Back-up. Met deze twee organisaties werken wij graag samen. U-2bheard! is een belangenbehartigingsorganisatie en heeft ook spreekuren bij o.a. werk en inkomen en Back-up. Backup is een centraal aanmeldpunt voor jongeren. Vanuit deze locatie kunnen jongeren in aanmerking komen voor opvang en begeleiding. Wij vermoeden dat wanneer Back-up meer mogelijkheden zou hebben om kwetsbare jongeren aan een betaalbare woonplek of kamer te helpen dat er nog meer kwetsbare jongeren zich open zouden stellen voor aanvullende begeleiding en zorg. Daarnaast zijn Youké-de Dijk, Stichting Singelzicht, Enkeltje Zelfstandig belangrijk woonvoorzieningen voor jongeren. Wij vinden het belangrijk om hierbij ook te vermelden dat het belangrijk dat Herstart jongeren niet weg stuurt maar warm overdragen naar locaties zoals Youké-de Dijk, Stichting Singelzicht, Enkeltje Zelfstandig.

Dit jaar is GOUD door de gemeente Utrecht uitgenodigd om verder te denken over de visieontwikkeling van de gemeente voor jongeren. In de dagelijkse praktijk zijn de meeste mensen die bij GOUD komen boven de 27 jaar. Toch maakt GOUD zich ernstige zorgen over het groeiende aantal jongeren die op straat (dreigt te) komen en denkt daarom graag mee met de gemeente en alle andere betrokkenen. Hier is een overzicht van de ingebrachte punten van GOUD:

- Een meer effectieve samenwerking van de betrokken organisaties zoals de woningcorporaties, zorg, onderwijs, politie en justitie is ook essentieel;
- Er moeten meer kleinschalige voorzieningen komen voor dakloze jongeren (en dakloze families);
- Als een passende plek en/of zorg niet meteen beschikbaar is, dan moet goede overbruggingszorg worden geboden;
- Een meer preventief aanbod is wenselijk inclusief eerder (jeugd)hulp op maat bieden;

---

<sup>53</sup> <https://mindplatform.nl/thema/werk-en-inkomen-1>.

<sup>54</sup> <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/rapporten/2019/03/14/actieprogramma-dak-en-thuisloze-jongeren-2019-2021>

- Dit is vooral belangrijk in de overgang van de Jeugdwet naar de Wmo. In deze kwetsbare periode is een stabiele verblijfsplek en het scheppen van toekomstmogelijkheden extreem belangrijk;
- Meer kennis over de mogelijkheden van maatwerk/toepassen tijdelijke ontheffing in bijzondere situaties bij de uitvoering van de kostendelersnorm is nodig en kan dakloosheid bij jongeren voorkomen;
- De hoogte van de uitkering voor jongeren is naar ons inziens te laag;
- Het gebrek aan spoedeisende psychiatrie en wachtlijsten in de jeugdzorg zijn funest.

Vakorganisaties, jeugdhulporganisaties en jeugdprofessionals hebben hun zorg ook geuit over het hoge verloop van personeel in de jeugdzorg sector, de werkdruk en het ziekteverzuim. Volgens deze organisaties verdient de jeugdhulp een stevige extra impuls om het werken in de jeugdzorg weer aantrekkelijk te maken en de continuïteit van de zorg voor jeugd te borgen.

### **Sekswerkers**

De sluiting van de tippelzone op de Europalaan per juli 2021 is een feit en het huidig uitsterfbeleid zorgt ervoor dat er al geen vergunningen meer worden uitgegeven. Samen met gemeente beleidsmakers en de politie zet Belle en het outreachend team van de Tussenvoorziening Prostitutie Maatschappelijk werk (PRO) en medewerkers van de Participatieformule zich in voor het waarborgen van goede werkomstandigheden voor de sekswerkers in Utrecht nu en na de sluiting van de Tippelzone.<sup>55</sup> Veilige opvang, medische zorg, voorlichting en ondersteuning, eventueel toeleiding naar andere werk en sociale inclusie worden nagestreefd. Elke sekswerker heeft een persoonlijke begeleider vanuit de tussenvoorziening waarmee een vertrouwensrelatie opgebouwd is. Dit is vooral belangrijk voor de tippelzone doelgroep gezien het feit dat ze vaak een zwakker sociaal netwerk hebben en een beperkte aansluiting met mede-wijkbewoners en binnenlopen bij het buurtteam is voor deze groep ook lang niet zo vanzelfsprekend. De HAP vervult ook een belangrijke sociale functie.<sup>56</sup>

GOUD liet de gemeente eerder weten dat zij het niet eens is met het besluit om de tippelzone te sluiten en heeft geadviseerd s een andere passende locatie voor de te bepalen waar ondermeer de Tussenvoorziening het werk kan voortzetten. Zonder deze locatie vrezen wij dat een deel van deze kwetsbare doelgroep uit zicht van de hulpverlening zal vallen hetgeen kan leiden tot risicovoller gedrag van de sekswerkers en daarmee een groter risico zowel voor hun eigen gezondheid als de volksgezondheid.

Door het wegvallen van inkomsten uit het werken op de tippelzone zullen sommige mensen hun huur moeilijk kunnen betalen met het verhoogde risico dat ze dakloos zullen worden of op een andere manier hun geld moeten verdienen. Dit kan een toename van veiligheids- en seksuele gezondheidsrisico's met zich brengen. Bovendien is de nachtopvang voor sexwerkers een risico. Werken vanuit thuis heeft ook risico's en kan ook voor problemen met de huisbaas en burens veroorzaken.

GOUD realiseert zich ook dat sommige sekswerkers niet de wens hebben om uit te stromen naar ander werk en dat het sluiten van de tippelzone niet zal leiden tot het uitbannen van prostitutie. Prostitutie wordt niet voor niets "het oudste beroep ter wereld" genoemd. Een gedeelte van de sekswerkers zal werkzaam blijven en in het illegale circuit verdwijnen en moeilijker bereikbaar worden voor de hulpverlenings- en zorgpartijen. Bovendien hebben wij een aantal signalen ontvangen dat er onvoldoende middelen beschikbaar zijn om opleidingen en andere zaken voor de sekswerkers die uit wil stromen te regelen. Het toeleiden naar een ander beroep wordt ook belemmerd door het feit dat meerdere sekswerkers een lage opleiding en weinig ander werkervaring hebben. Hiernaast spelen vaak schulden, psychiatrische problemen (depressie en angst, adhd, PTSS), lichamelijke klachten (COPD, reuma diabetes, hardnekkig

<sup>55</sup> [Op de website van de Tussenvoorziening is te lezen wat Bella doet voor mannen, vrouwen en transgenders die sekswerk doen.](https://www.tussenvoorziening.nl/hulp-nodig/hulp-aan-prostituees/) <https://www.tussenvoorziening.nl/hulp-nodig/hulp-aan-prostituees/>

<sup>56</sup> <https://www.tussenvoorziening.nl/team-outreach-prostitutie-maatschappelijk-werk/>

verslavingsproblematiek en soms LVB problematiek een hinderende rol. Sommige sekswerkers hebben kinderen en velen hebben weinig vertrouwen in de gemeente en voelen zich gediscrimineerd.

Bovendien heeft niet elke sekswerker recht op maatschappelijke voorzieningen want niet alle sekswerkers hebben een duurzaam verblijf in Nederland. Hierdoor wordt het aanvragen van een jobcoaching traject, een uitkering, schuldhulpverlening en andere hulpverlening onmogelijk omdat deze mensen niet in aanmerking komen voor deze voorzieningen. En voor hen is het heel moeilijk om tijdens- en na afbouw van de Baan een andere baan te vinden en op legale wijze een redelijk inkomen buiten sekswerk te genereren. Het bieden van hulp en financiële ondersteuning aan sekswerkers die terug naar hun eigen land willen keren is naar ons idee een goed voorstel voor de mensen die dat willen. GOUD wil in 2020 meer inzicht opdoen over wat de plannen van de gemeente zijn voor de mensen die terugkeer niet willen, uit zorg dreigen te vallen en mogelijk in de illegaliteit gaan verdwijnen.

Naast vraagtekens rondom het lot van de sekswerkers zonder duurzaam verblijf, maakt GOUD zich zorgen over de doelgroep dakloze en thuisloze sexwerkers met een chronische verslaving. Het verlenen van seksuele diensten is voor veel van hen de (enige) manier om hun verslaving te bekostigen. Op de baan is hun veiligheid gegarandeerd en krijgen zij primaire (medische) zorg. Afgaande op de bestudeerde literatuur vormen verslaafde straatprostituees een zeer kwetsbare en marginale groep. Hun achtergrond is vaak uiterst problematisch evenals hun huidige situatie. GOUD is van mening dat alles gedaan moet worden om te voorkomen dat deze prostituees van de radar verdwijnen en/of in de illegaliteit belanden of op onveilige plekken zonder toezicht werken.

Een ander punt van aandacht is het feit dat de huidige regelgeving soms averechts werkt wanneer er met sekswerkers van de Tippelzone naar wegen gezocht worden om de kwaliteit van hun leven te verbeteren. Daarom pleiten wij voor meer maatwerk zodat er meer flexibiliteit kan ontstaan rondom bijvoorbeeld, toeslagen, het aanvragen van een briefadres en/of een uitkering en het aflossen van schulden.

Onze ervaring is dat het voor deze doelgroep lastig is om maatwerk te krijgen. Hun leefsituatie maakt het vaak niet mogelijk om aan de voorwaarden voor het krijgen van een (daklozen)uitkering te voldoen. Slaapplekken kunnen misschien niet opgegeven worden, omdat dit soms tegelijkertijd adressen van klanten zijn. En zo kunnen er nog meer zaken zijn die het lastig maken voor een sekswerker om voldoende informatie te bieden aan gemeente op grond waarvan een uitkering verschaft kan worden.

Voorbeeld: GOUD heeft een sekswerker bijgestaan die de wens had om uit het werk te stappen. Een uitkering aanvragen was onderdeel hiervan. Helaas werd de aanvraag keer op keer afgewezen op onvolledigheid van informatie. Voor de dame in kwestie was dit elke keer weer een enorme tegenvaller. De keus om uit het sekswerk te stappen was al een lastige om te nemen, maar doordat de uitkering keer op keer werd teruggestuurd kreeg ze het gevoel dat haar keuze erg bemoeilijkt werd. De situatie voelde hopeloos voor haar.

Samen met de beheergroep de Stek en Belle maakt Stichting Goud zich ook zorgen over de eventuele mogelijke verschuiving van de tippelzone naar de Binnenstad en Hoog Catharijne/Stationsgebied. Er bereiken ons nu al signalen dat er reeds boetes zijn uitgedeeld door de (spoorweg)politie. Wij hebben ook signalen ontvangen dat er al meer sekswerkers gesignaleerd worden in en rondom de hostels, waarbij ook al boetes zijn uitgeschreven. Onze verwachting is meer beboeting nu sekswerkers andere plekken gaan zoeken om te tippelen wanneer zij geen vergunning kunnen krijgen om op de tippelzone kunnen werken en/of de capaciteit of de mogelijkheid niet hebben om als zelfstandige een raam te huren en als zzp'er daar of thuis aan de slag te gaan.

GOUD heeft bij de gemeente en ook bij de Tussenvoorziening laten weten dat wij graag met alle stakeholders meedenken over hoe hiaten en obstakels voor deze doelgroep overwonnen kunnen worden en wil graag in 2020 haar samenwerking met alle stakeholders intensiveren.

### ***Buitenlanders zonder duurzaam verblijf***

Wanneer mensen geen verblijfsvergunning kunnen krijgen, kunnen ze geen gebruik maken van de algemene dak- en thuislozen voorzieningen in Utrecht. Wel kunnen wij deze mensen naar de Bad Bed en Brood voorziening van de gemeente doorsturen. Wanneer dakloze mensen zonder een verblijfsvergunning bij GOUD aankloppen verwijzen wij hen in het algemeen ook door naar STIL, de stichting Dienstverlening aan Buitenlanders (SDB) en stichting De Toevlucht.

De MOE-Lander groep zonder duurzaam verblijf is de groep buitenlanders die wij het meeste tegenkomen in onze veldwerk activiteiten. Onder de MOE-landen vallen Estland, Hongarije, Letland, Litouwen, Polen, Slovenië, Slowakije, Tsjechië, Roemenië en Bulgarije. Gemeenten, met name de G4 gemeenten (Amsterdam, Den Haag, Rotterdam en Utrecht), hebben aangegeven dat zij kampen met problemen die veroorzaakt worden door EU-burgers uit de MOE-landen zonder duurzaam verblijf. Zo wordt er steeds vaker een onevenredig beroep gedaan op sociale voorzieningen - bijvoorbeeld maatschappelijk opvang - die niet voor hen bedoeld zijn.<sup>57</sup> Er is onder deze groep ook sprake van verslavings- en/of , psychische problemen. Een toename van overlast en criminaliteit veroorzaakt door deze groep illegalen is ook dit jaar gesignaleerd.

Van de medewerkers van Herstart horen wij dat deze doelgroep veel ruimte in de inloop opeist en dat communicatie met deze groep wegens taalbarrières moeizaam verloopt. Taalproblemen belemmeren ook hun kans op werk en integratie in de Nederlandse samenleving.

Dit jaar is er aandacht aan deze groep mensen besteed in meerdere Leefgebied-, Gezondheid- en Zorgbijeekkomsten van Volksgezondheid. Deze bijeenkomsten gingen o.a. over onverzekerden en medische noodsituaties.

Bij de Koud Weer opvang is deze groep groeiend zichtbaar. Medewerkers van de KWR geven aan dat deze groep regelmatig voor problematiek binnen de winterkoudeopvang zorgt door middelengebruik waardoor schorsing op de loer ligt terwijl geen alternatief mogelijk is en de temperatuur buiten beneden 0 graden ligt.

Voor ons is deze doelgroep een groot zorgpunt omdat de keten niet de hulp kan bieden die zij nodig heeft. Het verergeren van de problematiek en escalatie van overlast ligt voor de hand. Wij verwijzen deze mensen in het algemeen door naar ons collega's bij Barka. Samen met de gemeente organiseert Barka vrijwillige terugkeer van vooral kwetsbare MOE-Landers die een vorm van psychische of medische begeleiding nodig hebben en terug willen. Het doel is deze EU-burgers terug te brengen naar bijvoorbeeld Polen waar zij in een zorginstelling worden opgevangen. Hiernaast wordt voorlichtingscampagnes opgezet in MOE-landen met het doel om mensen beter op de hoogte te brengen van zijn van hun rechten en plichten voordat zij naar Nederland komen. Wij werken graag samen met onze Barka collega's en waarderen hun inzet en vindingrijkheid.

### **Outreached werk**

Er zijn ook mensen met verward gedrag die zelf geen hulpvraag stellen maar wel hulp nodig hebben. Het gaat dan vaak om mensen met verschillende beperkingen (bijvoorbeeld EPA en/of verstandelijk beperkingen) en problemen (bijvoorbeeld verslaving en/of schulden). Het Schakelteam Personen met Verward Gedrag heeft signalen dat deze groep mensen onvoldoende geholpen wordt.<sup>58</sup> Daarbij bestaat er onduidelijkheden over wie de verantwoordelijkheid draagt voor deze groep.

Naar ons idee moet de gemeente meer aandacht schenken aan een actieve benadering van deze burgers. Met andere woorden, er moet er *veel* meer geïnvesteerd worden in outreachend werk. De

---

<sup>57</sup> <https://www.socialevraagstukken.nl/wp-content/uploads/2011/07/brief-tweede-kamer-arbeidsmigratie-moe-landen.pdf>

<sup>58</sup> <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/geestelijke-gezondheidszorg/zorg-en-eendertuning-voor-mensen-met-verward-gedrag>

gemeente is namelijk op grond van de WMO 2015 verantwoordelijk voor het opsporen en het toeleiden van deze mensen naar zorg en ondersteuning, ook al zijn dat zorg- vermijdende mensen. Een eenmalig contact is niet genoeg. Deze mensen moet ook daadwerkelijk in zorg komen. Hierbij hebben mensen vanuit de Zorgverzekeringswet (Zvw) ook recht op bijvoorbeeld behandeling in de geestelijk gezondheidszorg wanneer dit noodzakelijk is.

Over de nood voor meer veldwerk en bemoeizorg gesproken: In de buurt van het Spoorwegmuseum (Servaasbolwerk), het Lucasbolwerk en Lepelenburg park is er een toename van alcohol en drugsgebruik gesignaleerd. De wethouder gaf aan dat een BOA daar ingezet zal worden voor het toezicht op beide locaties. Onze observatie is dat een deel van deze mensen geen passende hulp krijgt. Naast het inzetten van BOA's zouden wij ook het inzetten van meer veldwerkers willen zien want deze situatie vraagt om een meer inhoudelijk aanpak. Helaas zijn er momenteel maar twee veldwerkers in de stad. Wij zouden graag uitbreiding hierin willen zien. Wij zien ook heil in een grotere inzet van ervaringsdeskundigen. Meer FIT medewerkers vanuit Lister zouden ook ingezet kunnen worden. Het inzetten van veldwerkers vanuit Altrecht zijn ook raadzaam. Wij willen graag in 2020 kijken hoe wij onze eigen outreachend werk beter aan kunnen sluiten met de veldwerkers van andere instanties. In 2019 hebben wij deze wens aan Stadsteam herstel en aan de Jellinek kenbaar gemaakt.

#### **4) Begeleiding van (ex)daklozen die weer een woonplek hebben gevonden**

##### ***Doorstroombegeleiding***

In haar presentatie "Hoe Denken Cliënten BW over Ambulantisering? Meting 2018 en 2019"<sup>59</sup> geeft onderzoeker Nienke Boesveldt aan, naar aanleiding van haar interviews met ex-dakloze ervaringsdeskundigen, dat sommige mensen "uitstroom angst" hebben. Hiermee wordt bedoeld dat cliënten die gaan uitstromen veel onzekerheid en angst ervaren met betrekking tot hun nieuwe woonsituatie. Dit, omdat er veel zaken op hetzelfde moment veranderen. Ook bij ons geven cliënten regelmatig aan dat de doorstroom vanuit de maatschappelijke opvang vaak niet zonder horten en stoten verloopt. Oorzaken die vaker genoemd worden zijn: mensen krijgen zeer kort van tevoren te horen dat ze mogen doorstromen waardoor ze onvoldoende tijd hebben om alles te regelen; mensen krijgen onvoldoende informatie over wat hun te wachten staat en wat er allemaal geregeld moet worden. Soms moeten mensen 6 tot 8 weken wachten op de toekenning van inrichtingsgeld. Meerdere mensen geven ook dat ze tijdens hun woon-traject veel eerder met de door- en uitstroom bezig willen zijn. Een ander probleem dat genoemd wordt, is dat de woning die men krijgt niet op orde is. Voorbeelden zijn dat er nog reparaties aan de woning gedaan moeten worden of dat de woning niet schoon wordt opgeleverd. Ook wordt regelmatig een 'warme overdracht' gemist bij de door- en uitstroom, naar ons idee een voorwaarde om een goede uit- en doorstroom te laten slagen. Wij pleiten daarom voor een beter monitorsysteem wanneer het om de warme overdrachten gaat; een warme overdracht moet onzes inziens verplicht worden.

Wij vinden dat er meer gebruik gemaakt moet worden van ervaringsdeskundige begeleiders die weten hoe het is om dakloos te zijn en dan weer in een huis te gaan wonen. Ervaringsdeskundigen kunnen ingezet worden om mensen beter voor te bereiden op wat hun allemaal te wachten staat met de verhuizing en in de eerste maanden. Ervaringsdeskundigen met verslaving kennis kunnen ook ingezet worden om mensen te helpen in de omgang met dealers en contacten binnen het criminele circuit, die mogelijk weer opduiken als iemand net een huis heeft.

##### ***Continuïteit van begeleiding bij terugkeer in de wijk***

---

<sup>59</sup> <https://www.movisie.nl › movisie.nl › files › PowerPoint-Nienke-Boesveldt>



Continuïteit van begeleiding bij terugkeer in de wijk is voor mensen belangrijk geeft Boesveldt aan. “De begeleiding moet jarenlang doorgaan en zelfs daarna is een waakvlammetje nodig van een hulpverlener die eens in de zoveel tijd een kopje koffie komt drinken. Daaraan ontbreekt het nu vaak”.<sup>60</sup>

Wanneer iemand een nieuwe woonplek krijgt, kan het gebeuren dat hij of zij meerdere nieuwe ondersteuners tegelijk krijgt. Bijvoorbeeld een nieuwe werk- en inkomensconsulent en een nieuwe woonbegeleider. Op basis van enerzijds gegevens uit onderzoeken en anderzijds de feedback van onze bezoekers, is dit niet aan te raden en maakt continuïteit van begeleiding de kans van slagen groter.

Cliënten laten weten dat ze graag zelf willen bepalen wat en wanneer ze iets nodig hebben. En wanneer ze aan de bel trekken, willen ze snel en het liefst door een bekende hulpverlener geholpen worden. Ze geven ook aan dat ze liever concreet hulp willen ontvangen wanneer ze hulp nodig hebben. Ze willen niet alleen over hun problemen met hulpverleners praten; ze willen aan de slag.

Cliënten maken zich ook zorgen over wat er mogelijk kan gebeuren wanneer ze zelfstandig gaan wonen en het blijkt niet te lukken. Ze willen weten of ze weer snel terecht kunnen bij een instelling.

Ex-dakloze Wim Eckholt vindt dat een goede begeleiding in de nazorgfase inhoudt dat men niet alleen bij het nemen van kleine stapjes vooruit maar ook bij tegenslagen, zorgvuldig, persoonlijk en op maat gesneden ondersteuning krijgt. Het hebben van een sleutel is niet genoeg; iemand die echt naast je blijft staan is vaak doorslaggevend.<sup>61</sup>

Zelf merken wij dat het vroegtijdig afsluiten van zorg bij mensen die van beschermd wonen overgaan naar zelfstandig wonen niet raadzaam is om meerdere redenen. Mensen die in een beschermde woonomgeving hebben gewoond, hebben in het algemeen psychische of psychiatrische problematiek en hebben nog steeds ondersteuning op dit gebied wanneer zij in een eigen woning gaan wonen. Een ambulante begeleider kan ook helpen bij het oplossen van praktische zaken. Bovendien kan deze hulpverlener vinger aan de pols houden en ervoor zorgen dat het opschalen van zorg in gang gezet wordt als dit nodig blijkt te zijn. Herstel is namelijk een proces van vallen en opstaan. Wij adviseren deze aanpak met klem omdat onze cliënten aansluiting bij mede-wijkbewoners missen en binnenlopen bij het buurtteam voor deze groep niet vanzelfsprekend is. Wij zien zelf dat veel van onze bezoekers zijn mensen die wel een huis (weer) hebben gekregen maar toch niet thuis voelen in de buurt waar zij wonen en aansluiting missen bij de buurtteams.

Zoals eerder vermeld, willen wij zien dat Altrecht een actievere rol inneemt wanneer het gaat om de ondersteuning van mensen met Ernstige Psychiatrische Problematiek (EPA). Dit is vooral belangrijk wanneer deze cliënten weer zelfstandig gaan wonen. De problematiek is te complex voor de buurtteams. Wij zijn het met de bevindingen van Eropaf eens dat mensen met ernstige psychische problemen de grootste kans hebben op een zinvol bestaan vanuit de stabiliteit van een woning gecombineerd met adequate zorg en ondersteuning.

In het geval dat de begeleiding van een instantie wegvalt om wat voor reden dan ook, is het belangrijk dat er adequate vervangende ondersteuning komt wanneer dit nog nodig is. Naar onze mening ligt de verantwoordelijkheid hiervoor bij de laatste behandelaar/ zorgverlener. Wanneer het deze partij niet lukt (wegens bijvoorbeeld het verlies van de zorgrelatie) om de zorgverlening te hervatten en/of de benodigde vervolgstappen in gang te zetten bij een vervangende partij, dient in ieder geval de huisarts op de hoogte gesteld te worden (en liefst de overige betrokken hulpverleners, rekening houden met AVG wet- en regelgeving). Naar ons idee gebeurt dit niet structureel. Wij zien dat bij een vroegtijdige beëindiging van een behandeling vaak geen alternatieve behandeling aangeboden wordt, waardoor cliënten in een gat vallen met alle consequenties van dien. Wij willen in 2020 dit punt met de gemeente verder onderzoeken en zijn van mening dat meer monitoring en sancties nodig zijn om te voorkomen dat vooral mensen met

---

<sup>60</sup> <https://www.movisie.nl> > movisie.nl > files > PowerPoint-Nienke-Boesveldt

<sup>61</sup> Krijg je als ex-dakloze je leven weer op de rit?

EPA aan hun lot overgelaten worden. Wanneer mensen de ondersteuning waar zij recht op hebben blijven ontvangen is er bovendien minder kans op terugval, overlast en uitval.

Een 24/7 openstelling van de crisisopvang vinden wij hierbij onmisbaar en het gebrek aan crisisbedden vinden wij onacceptabel. Wij hopen ook dat meer overbruggingszorg afgestemd op de zorg-ondersteuningsbehoefte van mensen die wachten op behandelingen op korte termijn gerealiseerd kan worden. Het creëren van meer adempauze plekken (zoals bij ENIK) is ook raadzaam.

Continuering van ondersteuning op financieel gebied blijft ook belangrijk. De meerderheid van de mensen die naar ons komen met vragen, hebben weinig vaardigheden op dit gebied opgedaan tijdens de periode van bewindvoering of budgetbeheer en zijn op financieel gebied verre van zelfredzaam. Het beter aansluiten van de schuldhulpverlening bij klanten en meer aandacht voor het opbouwen van deze vaardigheden en kennis is ook aan te raden. Mensen geven aan dat ze moeite hebben met hun vaak langdurige en precaire financiële situatie, ook al zijn ze al jaren in budgetbeheer. Het feit dat ze weinig financiële mogelijkheden hebben voor het op orde brengen van hun nieuwe start vindt men moeilijk.

### ***Sociaal netwerk***

Naar ons idee speelt eenzaamheid ook een grote rol bij terugval. Daarnaast horen we van veel mensen terug dat ze zich overvraagd voelen op verschillende levensgebieden. Mensen laten ook weten dat ze bij doorstroom de contacten, die zij eerder hadden, missen. Ze hebben veel behoefte aan vertrouwde plekken waar zij zich thuis voelen. Dagbestedingsplekken, de inloop van Herstart, het Smulhuis en GOUD zijn voorbeelden van plekken waar zij dat ervaren. Hier kunnen zij op terugvallen en vertrouwde gezichten zien. Ze vinden deze plaatsen vooral belangrijk in perioden wanneer er veel in hun leven gaande is en/of in perioden wanneer het leven dreigt mis te gaan.

Met oog op terugvalpreventie heeft GOUD bij Herstart dit jaar gelobbyd dat Herstart zijn deuren open blijft houden voor thuisloze mensen. Dit is belangrijk want voor velen is hun relatie met oud-medewerkers van het Catharijnehuis, die nu werkzaam zijn bij Herstart, een essentieel onderdeel van hun sociale netwerk. Deze medewerkers kunnen een “vinger aan de pols” houden wat positief kan zijn voor terugvalpreventie. Bovendien voelen vele ex-dakloze mensen zich vaak niet thuis in de buurtcentra waar weinig activiteiten voor deze doelgroep georganiseerd zijn. Volgens onze veldwerker geldt dit ook voor het huidige activiteiten aanbod van Doen en Laten. Dit kan beter.

### ***Recht op onafhankelijke cliëntondersteuning***

Wij hebben de indruk dat in de uitvoering van beleid een (te) groot beroep wordt gedaan op de zelfredzaamheid van ex-dakloze mensen en dat de gemeente en zorgverleners onvoldoende uitleg geven over hun recht op onafhankelijke cliëntondersteuning en waar en hoe zij deze (gratis) ondersteuning kunnen inschakelen. Wij zien ook dat het aanbod van U-centraal niet altijd toereikend is.

### ***Bemoeizorg***

Naast de inzichten opgedaan op de werkvloer en op straat zijn wij het eens met de bevindingen van de Stichting Straat Consulaat in Den Haag dat “Mensen die uitstromen moeite hebben zich zelfstandig te handhaven en vaak buiten beeld raken van de hulpverlening. Er is een aanzienlijk risico op terugval in dakloosheid. Er is daarom meer begeleiding en bemoeizorg in de wijk nodig, in combinatie met het voorkomen en tijdig aanpakken van nieuwe schulden..”<sup>62</sup>

---

<sup>62</sup><https://www.straatconsulaat.nl/overheidsbeleid/opvang-en-zorg-voor-daklozen-in-utrecht-knel-in-de-keten-rapport/>