

## **Daklozenopvang: op waarde geschat**

### ***Aanleiding en vormen werkgroep***

Sinds 2019 is de daklozenopvang regelmatig onderwerp van gesprek in de Haarlemse gemeenteraad en meer specifiek de commissie samenleving. Vele sprekers hebben met de gemeenteraad hun eigen ervaringen in de Haarlemse maatschappelijke opvang gedeeld. Veel van deze ervaringsdeskundigen – voornamelijk (ex-)daklozen - waren niet te spreken over in het bijzonder de bejegening in de opvang en ervoeren veel onduidelijkheid over opgelegde sancties of waarom hun specifieke trajectbegeleiding maar niet opstartte.

Door deze sprekers en hun zorgelijke berichten hebben wij - een vijftal raadsleden uit de oppositie en coalitie - de handschoen opgepakt om zelf op onderzoek uit te gaan. We wilden bepalen in hoeverre er sprake is (geweest) van misstanden of dat er ook andere geluiden te horen waren. We hadden de behoefte om een eigen beeld te kunnen vormen van de gehele keten rondom de Haarlemse maatschappelijke opvang. Het heeft geleid tot het voorliggende stuk met bevindingen over de hulpverlening in de gehele keten en aanbevelingen aan de gemeenteraad voor het restant van de periode, maar ook de volgende raadsperiode.

Het is onze manier om de daklozenopvang op waarde te schatten.

### ***Opzet onderzoek***

Het afgelopen half jaar heeft de werkgroep gezamenlijk de nodige stukken over de maatschappelijke opvang bestudeerd en besproken, een waslijst aan schriftelijke vragen gesteld over de in- en uitstroom in de maatschappelijke opvang, de hulpverlening bij de gemeente en in de maatschappelijke opvang zelf evenals het gevoerde beleid voor nieuwe opvangvoorzieningen en de gesprekken met woningcorporaties. Deze vragen en antwoorden zijn als bijlage bij deze notitie te vinden. De werkgroep dankt de ambtelijke ondersteuning van de gemeente Haarlem voor zowel de beantwoording evenals de technische toelichtingen.

Daarnaast hebben wij gesprekken gevoerd met ervaringsdeskundigen zelf uit de opvang, deelnemers aan de cliëntenraad, hulpverleners van de GGD, BCT, Per Mens, HVO Querido, RIBW-Kam, Alpha Security, beleidsmedewerkers maatschappelijke opvang en beleid en inkomen van de gemeente Haarlem en de wethouder. Deze gesprekken waren aangenaam en informatief. Wij danken hen allen voor hun tijd en hun inzichten.

Op basis hiervan komen wij als werkgroep tot de volgende bevindingen.

### ***Bevindingen***

#### ***Waardering voor de medewerkers en de hulpverlening in de keten***

Wij willen graag beginnen met het uitspreken van onze grote waardering voor alle medewerkers en hulpverleners in de keten van de maatschappelijke opvang. Iedere dag spannen zij zich in om kwetsbare Haarlemmers de hulp te bieden die nodig is. Dat doen zij in een werkomgeving waarin zij te maken hebben met cliënten die te kampen hebben met multi-problematiek. Op momenten zien medewerkers zich geconfronteerd met situaties waarin er sprake is van een hoge mate van stress. Daarbij kunnen inschattingfouten gemaakt worden, of fouten in de communicatie, of in de bejegening. Door de medewerkers, maar ook door de daklozen. Het werken in de maatschappelijke opvang is mensenwerk.

Tijdens onze gesprekken hebben we vastgesteld dat er heel veel goed gaat in de praktijk. Er is geen sprake van bepaalde patronen of misstanden in de maatschappelijke opvang. We hebben in Haarlem te maken met professionele dienstverlening en er vindt veel samenwerking plaats tussen instanties en onderdelen van de keten. Zodra mensen zich melden bij de Brede Centrale Toegang (BCT) wordt er gestart met de aanvragen van een briefadres, een uitkering en een zorgverzekering en wordt er nauw samengewerkt met de medewerkers van de gemeente hiervoor en een traject voor hulpverlening in gang gezet. Uitgangspunt hierbij blijft wel dat de hulpverlener zaken niet overneemt voor de cliënt en zich er altijd op richt dat mensen (uiteindelijk) zelf regie nemen. Wettelijke verplichtingen rondom zorgvuldigheid bij de behandeling van de aanvraag van een uitkering of

briefadres kunnen zorgen voor langere verwerkingstijden en zorgen voor ongeduld bij de betreffende cliënt. Het verlenen van hulp kan relatief snel, maar de hulp wordt niet altijd direct aanvaard door de cliënt.

#### *Cultuur van politisering, juridisering en veel media-aandacht*

Tegelijkertijd merken we op dat er in Haarlem sprake is van een cultuur van politisering, juridisering en het opzoeken van media bij incidenten. Deze cultuur leidt eerder tot een belemmering van een effectieve maatschappelijke opvang, dan een verbetering. Hier zou zelfreflectie van de Haarlemse politiek op zijn plaats zijn.

Deze negatieve cultuur leidt in de praktijk tot een toegenomen verzuim van medewerkers in de maatschappelijke opvang. Medewerkers geven aan zich niet te kunnen verdedigen tegen de ontstane beeldvorming, geven aan de verhalen van sprekers deels te herkennen, maar ook te kunnen nuanceren. Bovenal willen zij gewoon hun werk kunnen doen met hun cliënten samen zonder de politieke hectiek of nare berichten op sociale media. Daarbij leidt het beantwoorden van raadvragen of het afhandelen van rechtszaken tot extra werk. Energie die ook besteed kan worden aan hulpverlening.

Om het tij te keren van deze angstcultuur bij medewerkers en gezamenlijk te werken aan constructieve begeleiding van en oplossingen voor hulpbehoevende mensen, dient – in ieder geval – de politiek ook hand eigen boezem te steken. Wij stellen namelijk vast dat op de korte termijn mensen zich gehoord voelen, maar op de langere termijn kan de politiek geen alternatief bieden voor de benodigde hulptrajecten. De raadsleden zijn immers geen hulpverleners.

#### *Maatschappelijke opvang is ultimum remedium*

Het is goed te benoemen dat de maatschappelijke opvang geen gezonde plek is om te verblijven. Laat dat klip en klaar zijn. De opvang is een laatste redmiddel voor mensen die worstelen met een scala aan problematiek in hun leven; van verslaving en stoornissen tot verlies van partner, baan en huis. Het gaat om een gedifferentieerde, kwetsbare groep mensen met veel zorgen en spanning op het moment dat ze een bed toebedeeld krijgen in de opvang.

De gemeente heeft tijdens de coronapandemie gezorgd voor aanvullende, maar tijdelijke, opvangplekken als de woonboot Aurora en in hotel De Raecks.<sup>1</sup> Cliënten hebben in deze voorzieningen een eigen kamer met de nodige privacy en rust. Bovendien kunnen ze zich ergens terugtrekken als het ze teveel wordt in de gezamenlijke ruimtes. Uiteraard een wereld van verschil als je dat vergelijkt met opvanglocaties aan de Wilhelminastraat en de Velservoort.

#### *Beveiliging maatschappelijke opvang en sanctiebeleid*

Enkele sprekers hebben in hun insprekingsbijdrage de beveiliging en ook het sanctiebeleid op de opvanglocaties benoemd als een zorgpunt. Men was zeer te spreken over de beveiliging op de woonboot Aurora in tegenstelling tot de beveiliging in de Velservoort. Het is goed om hier te benoemen dat dezelfde beveiligers werken op de locatie Velservoort als op de woonboot Aurora. Het zijn dezelfde werknemers van hetzelfde bedrijf met dezelfde werkwijze die rouleren op de verschillende opvanglocaties.

Het verschil in de praktijk is natuurlijk als eerst de voorziening zelf waar we eerder aan refereerden te weten een eigen kamer op de Aurora en niet op de Velservoort (als alleenstaande dakloze). Daarnaast wordt de Aurora gerund door Per Mens en niet door HVO Querido. Uit de praktijk blijkt dat cliënten bij Per Mens meer kansen krijgen bij incidenten of grensoverschrijdend gedrag dan bijvoorbeeld bij HVO Querido. Dat heeft mogelijk iets te maken met de filosofie van de organisatie evenals met de praktische omstandigheden (bijv. de hoeveelheid mensen) op een locatie. Dit verschil in sanctioneren levert in de praktijk overigens wel verwarring op bij cliënten en beveiliging.

#### *In- en uitstroom uit de maatschappelijke opvang*

Net als in de rest van Nederland is ook het aantal daklozen in Haarlem toegenomen in de afgelopen 10 jaar. Het aantal bedden in de maatschappelijke opvang is in deze periode ook verdriedubbeld.

---

<sup>1</sup> Betreft landelijke, tijdelijke financiering voor deze extra voorzieningen in coronatijd.

Hoewel de instroom nu al een tijdje lijkt te stabiliseren, al weten we nog niet wat de economische impact is van de coronapandemie, neemt de druk op de maatschappelijke opvang niet af. Dit komt in het bijzonder door de overspannen woningmarkt en het gebrek aan betaalbare woningen in Haarlem om uit de maatschappelijke opvang te kunnen uitstromen. Waardoor mensen vervolgens langere periodes in de maatschappelijke opvang verblijven, variërend van 6 maanden tot zelfs 2 jaar in een aantal gevallen. Een zeer lang verblijf in een voorziening waarvan we eigenlijk al hebben vastgesteld dat het alleen een zo kort mogelijke noodoplossing zou moeten zijn.

Voldoende mogelijkheden voor uitstroomblocaties, contingentwoningen, beschermd wonen plekken heeft de volle aandacht van het college, maar ook zij hebben te maken met een overspannen woningmarkt. Het is helaas een proces van lange adem met een doelgroep die zo snel mogelijk een oplossing nodig heeft.

### ***Aanbevelingen***

1. Voer het debat over de maatschappelijke opvang in de gemeenteraad weer op het juiste niveau (meer concreet beleid, hoofdlijnen en minder casuïstiek).
2. Hoor insprekers aan – stel vragen indien nodig, pas beleid aan indien nodig – maar verwijst de insprekers terug naar de hulpverlening voor een goed hulptraject en succesvolle uitstroom.
3. Zet steviger in op goede informatievoorziening voor cliënten, zodat zij weten wat de huisregels, afspraken zijn en zodoende eventuele juridisering voorkomen. De werkgroep stelt hierbij voor dat de professionals dit gesprek samen met de cliënten structureel voeren en niet alleen bij de start van een traject.
4. Ontwikkel (regionaal) beleid voor mensen die vanuit andere regio's naar Haarlem komen voor hulpverlening, maar vervolgens niet uit de opvang kunnen stromen in verband met gebrek aan binding met deze regio voor een woning.
5. Zorg komende periode voor vervangende opvanglocaties voor de groep mensen die nu worden opgevangen op de Aurora en in hotel De Raecks.
6. Het beleid is er momenteel op gericht verschillende typen voorzieningen te realiseren om uitstroom uit de maatschappelijke opvang te bevorderen. Denk aan eigenstandige sociale huurwoningen, contingent-regelingen, beschermd wonen, tussenvoorzieningen. Deze lijn dient ook voortgezet te worden in de komende periode. Uit de praktijk blijkt dat, als wensdenken mogelijk is, dat vooral plekken nodig zijn met eigen keuken, wc, douche etc. (Tussen)woningen a la Perron 18 en de Frans Halspanden waar mensen weer woonvaardigheden leren, verantwoordelijkheid nemen en structureel uitstromen.

### ***Leden werkgroep in alfabetische volgorde:***

- Mostapha el Aichi (CDA)
- Els Booms (CU)
- Meryem Cimen (D66)
- Peter van Kessel (VVD)
- Ibrahim Yerden (PvdA)