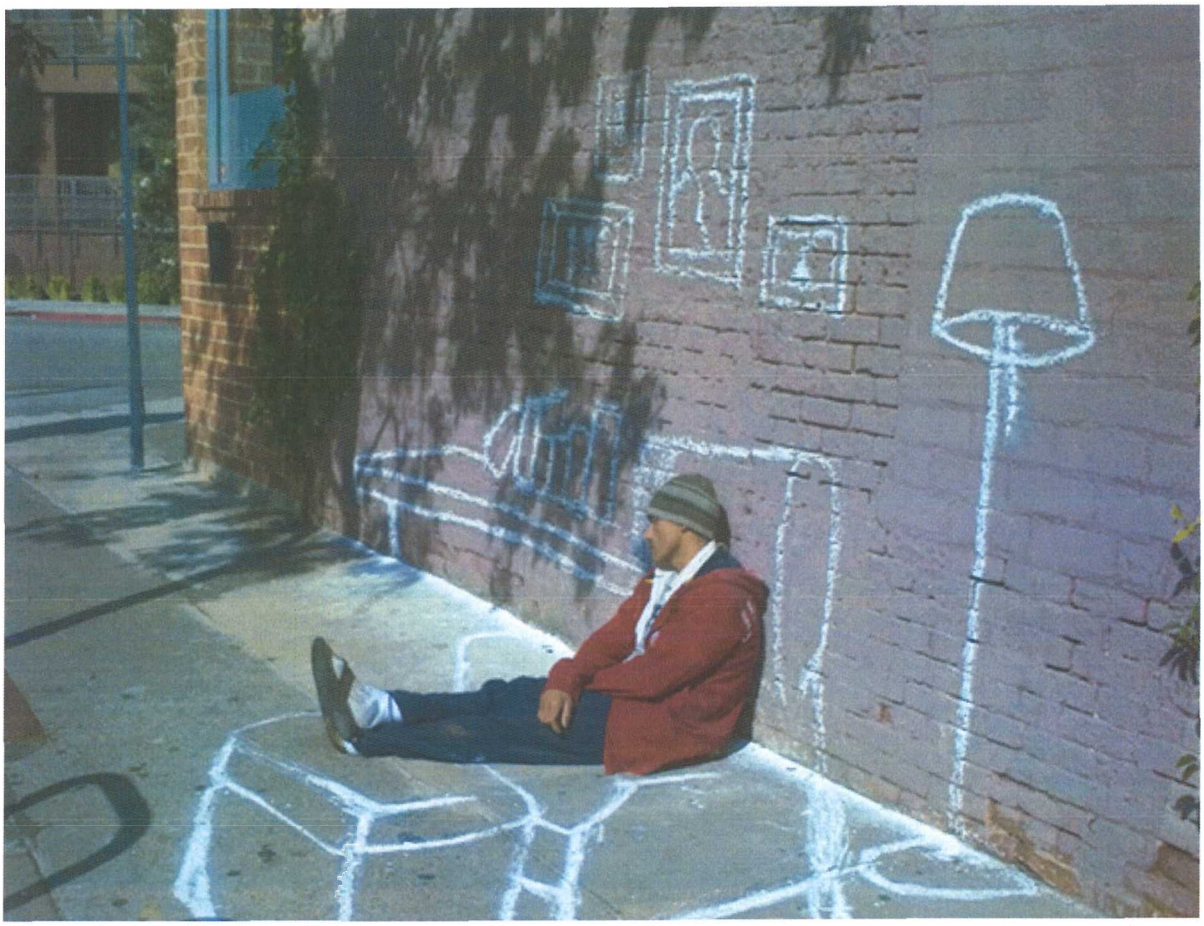
Hoezo, zelfredzaamheid?



Het dagelijkse gevecht tegen willekeur en bureaucratie van Haarlemse daklozen bij HVO-Querido.

SP HAARLEM

Haarlem, september 2019

Voorwoord

Al sinds begin 2019 krijgt de hulpdienst SP Haarlem hulpvragen maar ook veel klachten van gebruikers van de gezinsopvang en daklozenopvang Velserpoort. Omdat het aantal bleef stijgen, besloot de Hulpdienst zelf onderzoek te doen naar het functioneren van de opvang.
We verzamelden verhalen van mensen die ons om ondersteuning vroegen en waren getroffen door hun schrijnende ervaringen. Het is hún verhaal dat we hier vertellen en dat is nooit het hele verhaal. Zonder twijfel spelen er andere zaken mee die wij niet weten en soms nooit te horen krijgen. Sommige bewoners zijn ook te bang om te praten. Maar de verhalen die wij wel hoorden zijn dermate ernstig dat wij een onafhankelijk onderzoek willen. Juist om het complete verhaal te horen.

Voor wie de Velserpoort niet kent: De opvanglocatie van HVO-Querido vangt maximaal 47 economisch daklozen en 21 gezinnen op. Het idee is dat deze gezinnen zo snel mogelijk naar zelfstandige woonruimte worden begeleid. Voor een deel van de gezinnen biedt Velserpoort daartoe een 'trajecthouder', die samen met hen werkt aan een plan voor huisvesting, inkomen, schulden, zorg en dagbesteding. Juist in die groep gaat het goed mis:

Met een schuld is het onmogelijk een woning te krijgen, en zonder woning wordt er geen start gemaakt met schuldhulpverlening omdat er geen stabiele situatie is. Op precies dezelfde wijze wordt de aanpak van psychische problemen uitgesteld. Door deze vicieuze cirkelredenering, komen mensen niet uit de problemen. Soms zitten mensen tot 18 maanden in de opvang.

Maar de rij problemen is veel groter. Zo is een van de eisen die gesteld wordt door Velserpoort, dat bewoners zich inschrijven voor een woning in zogenaamde krimpregio's. Dit kost mensen geld, wat velen niet hebben.

Opvallend veel mensen werken zelf in de opvang. Daarvoor ontvangen zij 20 euro per week. Verder krijgen zij alleen de basis opvang van "bed, bad en brood" en geen begeleiding.

Regelmatig worden mensen "uit de opvang gegooid", zonder voor hen duidelijke redenen. Ze mogen de opvang dan ook niet meer betreden en kunnen dus niet naar hun afspraken daar. Vervolgens wordt hen weer verweten dat ze zich niet aan hun afspraken houden.

Ook worden mensen teruggeplaatst naar de Wilhelminastraat, op een wijze die aan willekeur doet denken. En opvallend is verder dat het vragen naar kopieën van dossiers, aanvragen en verslagen als lastig wordt ervaren. Bewoners moeten blijven aandringen om pas na weken iets te krijgen, wat vervolgens vaak incompleet blijkt.

Bij al deze, vaak schrijnende, verhalen zijn wij het meest geschrokken van de bejegening. De manier waarop wordt omgegaan met daklozen, met bewoners, met mensen die niets meer hebben en om hulp vragen, is onbegrijpelijk. Mensen krijgen geen hulp en worden aan hun lot overgelaten. Aan deze onmenselijke situatie moet een einde komen.
De opvang die hun hulp moet bieden om weer een nieuwe start te kunnen maken in het leven, laat het hopeloos afweten. We horen veel gelijkluidende klachten. Dat baart ons zorgen en het lijkt erop dat HVO haar taak niet goed kan uitvoeren.

De SP staat in die constatering niet alleen. Een client die voor de derde keer uit de opvang is gezet, zonder dat duidelijk werd waarom, heeft een rechtszaak aangespannen. Hoewel de gemeente van mening was dat zij geen partij was in deze, oordeelde de rechter anders. De gemeente is verantwoordelijk voor opvang, omdat zij de beschikkingen uitgeeft.

De SP wil de volgende maatregelen van het College:

1. Zo spoedig mogelijk een onafhankelijk onderzoek naar de oorzaken van de gang van zaken bij de afdeling WMO/Daklozenopvang en HVO-Querido.

2. Zet deze afdeling en de opvang organisatie onder verscherpt toezicht en draag er zorg voor dat zij hun taak naar behoren gaan uitvoeren en mensen met respect gaan behandelen.

3. Regel een externe vertrouwenspersoon en een onafhankelijke klachtencommissie in plaats van dit intern te organiseren bij HVO.

4. Scheid het maatschappelijk werk van HVO, zodat het zijn belangenbehartiging goed kan uitvoeren.

5. Zet de noodbedden die (onder andere) bij het RIBW beschikbaar zijn, standaard in om de mensen die geschorst zijn op te vangen.

De SP wil dat de gemeente Haarlem haar verantwoordelijkheid neemt en ervoor zorgdraagt dat de meest kwetsbaren in onze samenleving niet nodeloos op straat hoeven te slapen.

Sibel Özoğul-Özen
Corine Eckhard

Bouwvakker die zijn baan kwijt raakt

Onze hardwerkende bouwvakker zit sinds de eerste week van januari 2019 in de opvang. Vanwege zijn zware werk als steigerbouwer is hij doordeweeks al rond vijf uur in de ochtend wakker. In het weekend wil hij uitslapen om daarna te gaan sporten. Met de opvang heeft hij daarom afgesproken dat hij op zijn vrije dag tot half tien/kwart voor tien mag blijven slapen en dan zelf zijn ontbijt zal regelen.
Ondanks deze afspraak wordt hij ook op zijn vrije dag om kwart voor zeven gewekt. Het herinneren aan de afspraak heeft geen zin: hij blijft om kwart voor zeven gewekt worden. De voortdurende schending van de afspraak wekt irritatie bij hem op. Dat komt tot een kleine uitbarsting, hij gooit een keer zijn eten van tafel en beent mopperend weg. Direct belt de begeleider de politie. Deze man wordt gesommeerd zijn spullen pakken en voor twee weken geschorst. Tijdens deze schorsing slaapt hij op straat en raakt hij zijn baan kwijt.

De aanvraag van een uitkering verloopt dramatisch. Zijn eerste aanvraag WWB heeft hij begin maart gedaan bij de Brede Centrale Toegang (BCT). De aanvraag kan zes tot acht weken duren. Hij heeft geen postadres en vraagt iedere acht weken hoe het ervoor staat. Dan blijkt dat er meer gegevens nodig zijn en wordt daarom de aanvraag geweigerd. Hij krijgt nu het advies om hulp aan Humanitas te vragen, hetgeen hij ook doet. Samen met Humanitas maakt hij alles in orde gemaakt en wordt de aanvraag opnieuw bij de BCT ingeleverd.

Acht weken later blijkt de informatie opnieuw onvoldoende: nu moet hij verklaren waar en hoe hij tijdens zijn schorsing heeft geleefd. De aanvraag wordt hierdoor wederom geweigerd en deze man moet voor de derde keer een aanvraag doen.

Het ontbrekende postadres blijkt steeds opnieuw een sta-in-de-weg. Hij kan hierdoor niet weten wat en wanneer er nodig is voor de aanvraag van zijn uitkering. Als hij eindelijk een postadres heeft, is de uitkering snel geregeld. Al met al is hij hierdoor ruim vier maanden uitkering misgelopen.

Deze man voelt zich door de zorgcoördinator van Velserpoort wel altijd goed geholpen. Maar als deze met vakantie is, gaat het mis. Onze bouwvakker wordt weer geschorst, nu voor een maand en hij moet opnieuw buiten slapen. Hij heeft geen idee waarom hij geschorst is, hij heeft namelijk niets op schrift. Hem is verteld dat hij intimiderend is geweest, maar zelf zegt hij niemand te hebben bedreigd en tegen niemand te hebben geschreeuwd. Hij vertelt ons dat andere bewoners met kopjes gooien, schelden en schreeuwen, maar zij worden niet geschorst.
Op 10 september mag hij door tussenkomst van een advocaat weer bij HVO slapen maar heeft zijn vaste bed verloren. Hij moet zich dan iedere dag melden. Als er plaats is mag hij overnachten en zo niet, dan moet hij op straat slapen.

Het ontbrekende postadres blijkt steeds opnieuw een sta-in-de-weg

Tot slot wil hij ook iets over het eten kwijt dat in HVO wordt verstrekt. Hij vertelt dat hij er niet genoeg te eten krijgt en na het avondeten nog honger heeft. Zijn vraag was dan of hij nog extra mag opscheppen als iedereen is uitgegeten. Het antwoord is dan negatief, maar het valt hem op dat beveiligers en medewerkers een bord vol eten hebben terwijl hij naar eigen zeggen dan bijvoorbeeld maar twee eetlepels aardappelen mag opscheppen. "Medewerkers nemen zelfs eten mee naar huis!"

Gezin met kinderen

Het betreft een gezin dat als EU-onderdaan hier inmiddels 3 jaar verblijft. Ze moeten tot in Limburg naar een woning zoeken, terwijl de kinderen sinds 3 jaar hier op school zitten. Ook krijgen ze te horen dat ze een formulier Duurzaam Verblijf EU-onderdanen moeten aanvragen omdat ze anders uit de opvang worden gezet.

Voor iedere hulpvraag moeten ze meermalen aankloppen bij de begeleiding. Omdat ze de taal niet spreken, wordt de hulpvraag niet goed begrepen. Een tolk wordt niet geregeld. Zij regelen zelf dat er iedere keer iemand meegaat om te tolken: soms is dit een moeder van school, soms een kennis of bekende. Maar het mag niet baten omdat deze mensen ook gebrekkig Nederlands spreken. Soms wordt zelfs aan de beveiliging gevraagd om voor ze te tolken, maar dat levert weer andere problemen op: het totale gebrek aan privacy.

Omdat de situatie onduidelijk en uitzichtloos is, worden de ouders en kinderen hiervan zeer emotioneel. Ze begrijpen niet wat er aan de hand is en vragen aan kennissen te bellen met de leiding, in de hoop helderheid te krijgen. De steeds wisselende bellers leiden tot irritatie bij de begeleiders. Zij doen kortaf en onaardig tegen de bellers, schreeuwen zelfs of gooien de haak erop. Pas na het indienen van een klacht wordt er een erkende tolk geregeld. Het is dat deze familie zich niet zomaar laat wegsturen, anders was het gezin nu dakloos geweest.

Maar de problemen houden aan. Er zou een contingent-woning worden geregeld en hen wordt keer op keer verzekerd dat er een aanvraag is gedaan. Maar de gevraagde kopie blijft uit. Voor het gezin is het ook niet duidelijk of er een urgentie is aangevraagd.
Een jaar na de intake krijgen ze een woning aangeboden en moet er vergoeding voor verhuiskosten en inrichtingskosten worden aangevraagd. Hoewel het gezin een Haarlempas heeft, blijft het te horen krijgen dat er extra informatie aangeleverd dient te worden. De tijd dringt: ze hebben spullen nodig en moeten intussen dubbele huur betalen. Pas als er door derden met de HVO-medewerker contact wordt gezocht, wordt de aanvraag geregeld.

De tijd dringt: ze hebben spullen nodig en moeten intussen dubbele huur betalen

Waarom het zo lang duurt, is onduidelijk. Terwijl dit proces snel doorlopen had kunnen worden, komt dit gezin te zitten met dubbele woonlasten en moet de vader meerdere keren onnodig vrij van werk nemen.

Het indienen van een klacht en het daarop volgende gesprek zorgt er eindelijk voor dat zij de hulp en de tolk krijgen waar ze recht op hebben.

Man naar Limburg

Deze man valt onder de 'bed bad en brood'-regeling en krijgt dus geen hulpverlening. Hij heeft hulp geweigerd omdat zijn maatschappelijk werkster hem naar eigen zeggen intimideerde. "Ze heeft meerdere keren gezegd dat ze mij kapot zou maken."

De uitkering van deze man is twee dagen voor ons gesprek gestopt, hij had zijn casemanager verteld dat hij een woning buiten Haarlem had gevonden en zich daar ingeschreven had. Hem was gezegd dat hij moest reageren op woningen buiten de regio en hij heeft nu een woning in provincie Limburg aangeboden gekregen.
Als de man om verhuiskosten en inrichtingskosten vraagt, wordt hem die mondeling geweigerd. Hij krijgt te verstaan dat hij dit in Limburg moet regelen, alleen heeft hij het geld niet om in Limburg te komen. Er is niemand die hem hierbij helpt.

We gaan zelf aan het bellen en vragen eerst bij het HVO wie deze man kan helpen. Ze weten het niet. Vervolgens bellen we naar de BCT met dezelfde vraag. Eerst krijgen we een minutenlang verhaal waarom deze man deze ellende aan zichzelf te danken heeft. Als we aangeven dat we graag antwoord op onze vraag willen, hangt de medewerker van de BCT op. Andere bewoners, die buiten de HVO bij ons staan, reageren direct: Dit is nou precies de bejegening waar zij mee te maken hebben.
We bellen met het wijkteam van Centrum, maar daar worden we weer naar HVO verwezen. Het wijkteam weet ook niet wat "bed, bad en brood" betekent en kan zich 'niet voorstellen' dat mensen worden gedwongen om buiten regio te gaan wonen. We leggen uit dat als ze niet buiten de regio naar woningen reageren, ze uit de opvang gegooid kunnen worden. Het sociale wijkteam hoort dit voor het eerst. Bellen met vrijwilligers van Stem in de Stad blijkt ook niet veel zin te hebben. We krijgen te horen dat er wel inloop is, maar niet voor deze man. Uiteindelijk wordt ons verteld dat we met het steunpunt in Noord moeten bellen. Daar hebben ze het druk, pas na vier dagen worden we teruggebeld.

Het wijkteam kan zich 'niet voorstellen' dat mensen worden gedwongen om buiten regio te gaan wonen

Ondertussen is de oude uitkering in Haarlem gestopt en wordt de nieuwe in Limburg pas na datum van melding gestart, dus deze man krijgt meerdere dagen geen uitkering.

We bellen met de gemeente Limburg. Daar blijkt dat de inrichtingskosten soms kunnen worden vergoed. "Maar normaal krijg je die niet, want het is een keuze van mensen zelf om naar Limburg te verhuizen." Pas als we hen vertellen dat het een verplichting vanuit Haarlem is om naar Limburg te verhuizen, krijgt hij toestemming om de vergoeding aan te vragen. Maar er is geen garantie dat hij die ook krijgt. "De verhuiskosten moet Haarlem betalen."

De volgende dag bellen we met de sociale dienst in Haarlem en vragen om maatwerk. Ook daar zegt men dat het zijn eigen keuze is om naar Limburg te verhuizen. Dat bewoners van HVO verplicht worden om buiten regio te reageren op woningen heeft ook zij niet eerder gehoord. Er volgt een heel verhaal: De man had dit zelf moeten weten, had geld opzij moeten leggen en had in Limburg verhuiskosten moeten aanvragen. Wanneer wij aangeven dat Limburg zegt dat dit in Haarlem moet zegt zij dat daklozen 'niets te verhuizen hebben'.

We geven het niet op en willen uitleg. Pas als ze hoort dat we bellen namens de SP hulpdienst wil ze het proberen aan te vragen. "Maar dit gaat minstens een week duren en ik kan niets garanderen." Ook dit vinden we onacceptabel. We vragen naar de behandelaar van bijzondere bijstand. Dat helpt. Nu ineens wil ze het maandag regelen maar dan moet wel voor donderdag 12 uur het aanvraagformulier binnen zijn. Dat lukt en deze man krijgt 450 euro om te verhuizen.

Maar het goede nieuws komt te laat. Onze man is telefonisch niet meer te pakken te krijgen. Hij is vertrokken naar Limburg en het is onduidelijk of de aanvraag bijstand of inrichtingskosten geregeld zijn. Hij heeft niets, geen bed, geen matras, geen spullen en we horen van zijn medebewoners dat hij op de grond slaapt.

Man met PTSS

Onze man woont in locatie Velserpoort en helpt daar in de keuken, maar heeft te verstaan gekregen dat hij naar de Wilhelminastraat moet. Hij weet niet de reden en vraagt onze hulp. Meneer heeft in het verleden verslavingsproblematiek gehad en moet nu in de Wilhelminastraat verblijven tussen verslaafden, een situatie die verre van ideaal is.

Wij krijgen zijn dossier, intake, beschikking en overeenkomsten mee om te lezen. Nergens zien we dat hij gewaarschuwd is of welke afspraak hij zou hebben geschonden.
Ook hij krijgt alleen "bed, bad en brood". Zijn uitkering is in mei gestopt en inmiddels is het augustus. Hij zou niet hebben gereageerd op post van de sociale dienst. Deze man weet niet welke post dat zou moeten zijn. Hij heeft altijd op tijd zijn post opgehaald, beaamt ook de BCT.
Gelukkig krijgt de man 20 euro in de week omdat hij ook kookt. Hij mag dan ook binnen blijven terwijl de rest om tien uur weg moet. Inmiddels is een gesprek geweest met zijn klantmanager bij de Gemeente. De klantmanager verbaasde zich er over dat de maatschappelijk werker of bewindvoerder niet hebben gebeld om het te regelen.

Zijn traject is pas 6 maanden na zijn intake begonnen. Tot dan heeft hij bijna geen contact met HVO en wordt er niets voor hem gedaan. Maar daarna wordt hem enkel verteld wat hij moet doen. Er wordt hem niet gevraagd of het gelukt is, waarom niet, of hij hulp nodig heeft. HVO gaat uit van zelfredzaamheid terwijl het deze man niet lukt om zaken te regelen.

Deze man vraagt of hij zijn dossier kan krijgen. De vraag blijkt 'heel lastig'. Ook vraagt hij naar de aanvraag voor verlenging en overplaatsing. Ook dit is lastig, het gaat 4 weken duren. Wel vertelt zij dat deze man zich niet aan de afspraken heeft gehouden, want hij heeft niet gereageerd op woningen buiten de regio. Dat hij nooit een woning krijgt omdat er schulden zijn doet er niet toe: hij had tevergeefs moeten reageren.

Onze man vertelt dat er niets aan zijn schulden wordt gedaan omdat er geen inkomsten waren en er geen stabiliteit is. Diezelfde instabiliteit wordt ook aangevoerd als reden voor de arts om niets aan zijn PTSS te doen. Door dit alles ziet hij door de bomen het bos niet meer, hij belt zijn bewindvoerder die hem naar zijn maatschappelijk werkster verwijst en zo draait hij in een cirkel rond.

De maatschappelijk werkster gaat intussen op de stoel van de psychiater zitten. Zijn PTSS valt volgens haar wel mee en ze is van oordeel dat hij gewoon zelfredzaam is. Als onze man zegt dat het hem niet lukt, lijkt zij dit niet te begrijpen. Wel vertelt zij dat ze zo haar best heeft gedaan "maar ja, de ketenpartners hebben dit besloten". Op welke gronden kan of wil ze niet vertellen.

Diezelfde instabiliteit wordt ook aangevoerd als reden voor de arts om niets aan zijn PTSS te doen

Op 3 november aanstaande moet deze man weg uit de opvang terwijl er nog geen woning is, en geen traject is. In een nieuw gesprek met HVO vertellen zij hem dat hij beter de deur uit kan gaan om weer naar binnen te lopen en zich opnieuw aan te melden. Pas dan kan hij weer gebruikmaken van de opvang. Hij heeft dan geen vast bed en weet ook pas om 22:00 uur 's avonds of er een bed beschikbaar is. Deze man begrijpt hier werkelijk niets van.

Mieke

Mieke is voor de SP Hulpdienst geen onbekende. Enige tijd geleden hielpen wij haar aan toegang tot de opvang. Zij leefde toen al een paar dagen in een rolstoel onder een trap in een flat in Heemskerk. Mieke beschrijft hieronder haar eigen verhaal.

"Ik ben eind oktober 2018 bij de BCT binnengekomen. Daar was geen tijd voor een intakegesprek en werd mij gezegd dat ik 's avonds om 22.00 kon bellen of er eventueel plaats voor mij was. Zou die er niet zijn, dan kon ik de nacht buiten verblijven. De SP was met mij mee, heeft mij opgevangen en is voor mij gaan bellen. Ook omdat de wethouder altijd zegt dat er in Haarlem niemand op straat hoeft te slapen. Om 17.00 werd ik gebeld dat er plaats was op Velserpoort. Daar ben ik dan ook naartoe gegaan en tot mijn eigen verbazing verblijf ik hier nog steeds.

De gemeente Beverwijk en de woningbouwvereniging eisen een PO (persoonlijkheidsonderzoek) om een woning te krijgen. Ik heb in oktober 2018 bij de Persoonlijk Begeleider van Velserpoort en in januari 2019 bij de Maatschappelijk Werkster aangegeven dat ik niet zelf een PO kan aanvragen maar dat een PO moet worden aangevraagd door een instantie. Beiden hebben hier niets mee gedaan. Na een gesprek met een medewerker GGZ heb ik bij mijn Maatschappelijk Werkster in augustus 2019 opnieuw aangegeven dat zij dit toch echt moet regelen. Zij gaf nu als excuus dat zij dit niet wist. Dit bevreemdt mij aangezien ik dit vanaf dag één heb aangegeven.

Ik wil graag iets vertellen over de veiligheid in Velserpoort.

- Er zijn hier dagelijks dronken mannen die dreigend, naar en racistisch gedrag vertonen. Ik heb met alle medewerkers daarover gesproken. Er is niets mee gebeurd.
- Ik heb ná al deze gesprekken met de medewerkers, zelf de vertrouwenspersoon ingeschakeld. Dat was echter blijkbaar niet de bedoeling en dat wordt nu als "niet nodig" en "onprettig" ervaren door de medewerkers.
- De HVO-medewerkers vertellen ons bewoners graag over de privéomstandigheden van de andere bewoners. Ook praten en roddelen zij over collega's in niet mis te verstane bewoordingen. "Klapkut, kutwijf, luie donder, klootzak" etc.
- De bewoners hier zijn erg angstig om uit het traject gezet te worden of zelfs hun slaapplaats kwijtraken. Zodra zij commentaar hebben of een advocaat in de hand nemen, worden zijn naar de nog onveiligere locatie Wilhelminastraat gestuurd of op straat gezet.
- Bij de gezinnen op Velserpoort wordt er, bij niet luisteren, gedreigd met de jeugdbescherming.
- Er heerst hier een angstcultuur. Er wordt door de medewerkers over ons maar niet mét ons gesproken.

Ook wil ik graag iets kwijt over de manier waarop hier een dossier wordt bijgehouden. Van geen enkele beslissing of gesprekken die zijn gevoerd met instanties of gemeenten krijgen wij bewoners iets op papier. Als er al iets wordt meegedeeld is dat mondeling en vaak komt de begeleiding dan later op zijn/haar woord terug. Naar aanleiding daarvan, neem ik alle gesprekken op die ik hier heb.

Ook praten en roddelen zij over collega's in niet mis te verstane bewoordingen. "Klapkut, kutwijf, luie donder, klootzak"

Je dossier opvragen is ook niet de bedoeling. Daar moet je een gegronde reden voor hebben. Daarbij zijn de dossiers onvolledig en lijkt ermee geknoeid te zijn. De bewoners herkennen hun eigen woorden niet terug.

De directeur loopt, als hij hier is, vooral bellend op de gangen, zodat de bewoners alle gesprekken kunnen horen. Face to face gesprekken over bijvoorbeeld de toekomst van een medewerker voert hij in de eetzaal, zodat wij het kunnen horen. Er zijn hier gesprekskamers maar daar maakt hij geen gebruik van."