



Haarlem

Gemeente Haarlem

Drs. Jur Botter, MPA.

Wethouder Wmo, Welzijn, Volksgezondheid, Cultuur en Vastgoed

Retouradres: Stadhuis, Postbus 511 2003 PB Haarlem

Aan: leden van de commissie Samenleving

Datum 21 november 2016
Ons kenmerk 2016/535813
Contactpersoon JW Duker
Doorkiesnummer 023-5115041
E-mail jwduker@haarlem.nl
Bijlage(n) 2
Onderwerp Uitvoeringsprogramma Maatschappelijke Opvang 2016/2017

Geachte commissieleden,

Op 4 oktober 2016 heeft het college van B&W het Uitvoeringsprogramma Maatschappelijke Opvang 2016/2017 vastgesteld. Op mijn verzoek bespreekt u dit uitvoeringsprogramma in uw vergadering van 24 november 2016. De reden voor dit verzoek is tweeledig. In de eerste plaats vind ik het belangrijk om u te informeren over de voortgang van de uitvoering van het programma; daarover verderop in deze brief meer. In de tweede plaats wordt in het uitvoeringsprogramma het Haarlemse uitgangspunt 'niemand slaapt tegen zijn of haar wil buiten' ter discussie gesteld (par. 7 'Wijziging Haarlems gemeentelijk beleid'). Graag ga ik daarover met u in gesprek.

Voortgang uitvoeringsprogramma

Een groot aantal maatregelen uit het uitvoeringsprogramma is al in gang gezet. In bijlage 1 ziet u een overzicht van de stand van zaken van alle maatregelen¹. Ook het Beleidskader Opvang, Wonen en Herstel is door de gemeenteraad vastgesteld. Dit beleidskader beoogt een integratie van de beleidsterreinen beschermd wonen en maatschappelijke opvang. Het uitvoeringsprogramma maatschappelijke opvang wordt daarom geïntegreerd in het uitvoeringsprogramma dat op dit moment voor het beleidskader wordt opgesteld. In het vervolg wordt u dus door middel van het Uitvoeringsprogramma Opvang, Wonen en Herstel geïnformeerd over de voortgang van de maatregelen uit het Uitvoeringsprogramma Maatschappelijke Opvang 2016/2017.

Opvangvoorzieningen Wilhelmina en Velservoort

Het uitvoeringsprogramma voorziet erin dat de groep alleenstaande daklozen met lichte tot middelzware OGGZ-problematiek wordt opgevangen in de locatie

¹ Toegevoegd is de pilot met een persoonsgebonden budget waarvoor bij de behandeling van de programmabegroting 2017 een motie is aangenomen.

Velserpoort. Locatie Wilhelminastraat is toegerust voor de opvang van alleenstaande daklozen met middelzware tot zware OGGZ-problematiek, gecombineerd met de jaarlijkse winteropvang van 1 december tot 1 april. In het uitvoeringsprogramma is aangegeven dat nader overleg en onderzoek nodig is om:

- de mogelijkheden voor dagbesteding uit te breiden voor cliënten die verblijven in de Velserpoort;
- te komen tot een herschikking van doelgroepen over de Velserpoort en Wilhelminastraat, nadat de locatie Bennebroek is gesloten.

Nader overleg heeft plaatsgevonden met exploitant HVO Querido en nader onderzoek is uitgevoerd door middel van een tussenevaluatie van het functioneren van de opvangvoorziening Wilhelmina. De tussenevaluatie heeft ook nog andere inzichten opgeleverd, waar verderop in deze brief op wordt ingegaan.

Op grond van het nader overleg en onderzoek trek ik de volgende conclusies ten aanzien van de opvangvoorzieningen Wilhelmina en Velserpoort.

Verwerving Velserpoort

De voorbereidingen en besprekingen met eigenaar en huidige huurder van het perceel verkeren in de eindfase. Het college heeft voorgesteld de accommodatie voor 15 jaar aan te huren en daartoe is een concept huurovereenkomst opgesteld. Een zorgvuldige beoordeling op brandveiligheid van het gebouw heeft een aantal aandachtspunten opgeleverd. Met de eigenaar en huidige huurder wordt afgesproken wanneer en voor wiens rekening deze maatregelen uitgevoerd gaan worden.

Het huidig gebruik van de Velserpoort is verantwoord, onder voorwaarde dat enkele maatregelen op korte termijn worden uitgevoerd, waaronder het aanbrengen van drangers op deuren van ruimten waar cliënten overnachten. Andere maatregelen zijn wel voorgeschreven maar minder spoedeisend. Hier gaat het bijvoorbeeld om het coaten van leidingwerk.

De 22 plaatsen van de tijdelijke opvang in Bennebroek kunnen verhuizen naar locatie Velserpoort zodra de maatregelen brandveiligheid zijn uitgevoerd, de huurovereenkomst is getekend en enkele aanpassingen aan het gebouw ten behoeve van deze groep zijn uitgevoerd.

Dagbesteding Velserpoort

Voor de cliënten van de locatie Velserpoort worden de mogelijkheden voor dagbesteding uitgebreid. In de eerste plaats zal deelname aan arbeidsmatige dagbesteding buiten de locatie Velserpoort worden gestimuleerd. Het betreft hier dagbesteding die reeds beschikbaar is als maatwerkvoorziening op grond van de Wmo, maar die nog onvoldoende door de doelgroep wordt benut. Om dit te stimuleren is een versnelde toegangsprocedure voor cliënten maatschappelijke opvang ingevoerd en zal op korte termijn een bijeenkomst worden georganiseerd voor trajectbegeleiders, casemanagers Wmo en aanbieders arbeidsmatige dagbesteding, zodat deze partijen elkaar sneller en beter weten te vinden.

In de tweede plaats worden met HVO Querido afspraken uitgewerkt om er voor te zorgen dat een aantal cliënten in de ochtenden langer op de locatie kan verblijven (van 9.00 uur tot 11.00 uur) om daar deel te nemen aan dagbesteding/(corvee)taken. Daarnaast wordt deze uren gebruikt om contact te hebben met de trajectbegeleiders

die hen ondersteunen bij uitstroom uit de opvangvoorziening naar een zo zelfstandig mogelijk wonen en functioneren.

Zodra bovenstaande is geëffectueerd, wordt het dagelijks vervoer tussen stadscentrum en locatie Velserspoort beëindigd.

Dagelijkse melding en innen eigen bijdrage

De vereiste dagelijkse melding voor gebruik van de maatschappelijke opvang gaan wij beëindigen voor degenen die langere tijd gebruik maken van de voorziening en daarbij gebruik maken van een begeleidingstraject gericht op maatschappelijk herstel. Meldingsplicht voor deze cliënten draaien wij om: zij dienen te melden wanneer zij *geen* gebruik maken van de maatschappelijke opvang.

De inning van de eigen bijdrage voor het gebruik van de maatschappelijke opvang zal voor deze doelgroep via automatische incasso gaan verlopen.

Winteropvang

Gedurende de wintermaanden van 1 december 2016 tot 1 april 2017 zal de capaciteit maatschappelijke opvang tijdelijk worden uitgebreid met 16 bedden. Wij hebben ingestemd met het voorstel van exploitant HvO Querido om 10 bedden tijdelijk toe te voegen op de locatie Wilhelminastraat en 6 bedden tijdelijk toe te voegen aan de locatie Velserspoort.

Daarnaast is een overeenkomst gesloten met het Leger des Heils om in dezelfde periode 2x per week een soep bus in te zetten voor daklozen die geen gebruik maken van de opvangvoorzieningen.

Zoals te doen gebruikelijk zal bij een gevoelstemperatuur van -10 °C en lager, door politie en handhaving, mensen zo nodig worden gedwongen gebruik te maken van "winteropvang fase 2".

Herschikking doelgroepen Velserspoort en Wilhelmina

Met de voorgenomen overheveling van opvangplekken van Bennebroek naar de Velserspoort is, zoals hierboven gemeld, een herschikking van cliënten over de twee locaties gewenst. Hierbij dient een evenwicht gevonden te worden tussen het niet te veel belasten van de Velserspoort vanwege het verblijf van (economisch) dakloze gezinnen in hetzelfde pand, en het niet te veel belasten van de opvang Wilhelmina vanwege de druk die er nu al bestaat op het gebouw en de directe omgeving.

De vereiste herschikking van cliënten zal geleidelijk en via natuurlijk verloop worden uitgevoerd. Exploitant HVO Querido zal daartoe een voorstel indienen.

Tussenevaluatie opvangvoorziening Wilhelmina

Hiervoor is al aangegeven dat de herschikking van cliënten tussen de opvangvoorzieningen Wilhelmina en Velserspoort aanleiding vormde voor een tussenevaluatie naar het functioneren van de opvang aan de Wilhelminastraat.

Andere redenen voor deze tussenevaluatie waren de aanhoudende overlast van personen die zich ophouden in de omgeving van de Wilhelminastraat en signalen van ketenpartners over het functioneren van het gebouw.

De tussenevaluatie is bijgevoegd in bijlage 2 en bevat zes aanbevelingen. Hieronder worden deze aanbevelingen van een reactie voorzien.

1. Zorg voor een duidelijke, inhoudelijke visie op de opvang en de keten

Het college en de gemeenteraad hebben met het beleidskader Opvang, wonen en herstel en het Uitvoeringsprogramma Maatschappelijke Opvang een duidelijke visie neergelegd op de opvang en de keten, met als belangrijkste elementen: voor alle cliënten trajectbegeleiding op maat, arbeidsmatige dagbesteding bij voorkeur buiten de muren van de opvang, om cliënten zo snel als mogelijk uit te laten stromen naar zelfstandig (begeleid) wonen. Hiervoor zijn onder ‘dagelijkse melding en innen eigen bijdrage’ en ‘herschikking doelgroepen’ maatregelen aangekondigd om tot minder geschuif/verkeer tussen de twee opvangvoorzieningen te komen, alsmede een optimale verdeling van cliënten.

2. Bekijk hoe de drukte en onrust in het gebouw verminderd kan worden

Onder ‘opvangvoorzieningen Wilhelmina en Velserspoort’ zijn maatregelen genoemd die de druk op de opvang aan de Wilhelminastraat moeten verminderen. Daarnaast wordt met GGZinGeest overlegd over een ander of alternatief gebruik van het pand door het ACT-team.

3. Zorg voor gevarieerde opvang

Aan differentiatie in opvangvoorzieningen en woonconcepten wordt reeds invulling gegeven middels het beleidskader Opvang, Wonen en Herstel en het Uitvoeringsprogramma Maatschappelijke Opvang 2016/2017. Binnen deze kaders worden onder andere de mogelijkheden voor het realiseren van Skaeve Huse, Domus+ en meervoudige bewoning onderzocht.

4. Werk naar een eenduidige set van afspraken en regels voor de doelgroep

Een eenduidige set van afspraken en regels is inmiddels opgenomen in een Handboek Maatschappelijke Opvang. Dit handboek zal regelmatig bijgewerkt worden en dient als leidraad voor professionals in de uitvoering van de maatschappelijke opvang.

5. Verbeter de communicatie

Met omwonenden en ondernemers vindt regelmatig overleg plaats. Het eerder genoemde beleidskader, uitvoeringsprogramma en handboek bevorderen de helderheid van de communicatie met deze partijen.

Met ketenpartners in de zorg is inmiddels een heldere overlegstructuur afgesproken met een centrale positie voor de veldregisseur. Met politie en Veiligheidshuis wordt nog gewerkt aan een sluitende overlegstructuur.

6. Zorg voor goede stuurinformatie

In de bijlage bij het Uitvoeringsprogramma Maatschappelijke Opvang is reeds een grote hoeveelheid beleidsinformatie opgenomen. Met de GGD wordt overlegd over het verder verbeteren van deze informatievoorziening.

Werkconferentie

Tenslotte wil ik u informeren over de succesvol verlopen werkconferentie over maatschappelijke opvang op vrijdag 18 november jongstleden, waar wij met enkele landelijk deskundigen en regionale ketenpartners intensief hebben kunnen spreken over dit beleidsterrein. We hebben onder andere gesproken over de manier waarop we de toegang tot de maatschappelijke opvang, en de begeleiding voor, tijdens en na de opvang meer vanuit het perspectief van de cliënten zelf kunnen organiseren. Ik zal mij inspannen de opgedane inspiratie met u te delen.

Met vriendelijke groet,



Jur Botter, wethouder.

BIJLAGE 1

Voortgang Uitvoeringsprogramma Maatschappelijke Opvang 2016/2017

Actie	Planning	Stand van zaken november 2016
Verwerven Velservoer	1 ^e kwartaal 2017	Concept huurovereenkomst ter beoordeling eigenaar en huidige huurder
Organiseren dagopvang/dagbesteding voor cliënten die gebruik maken van de nachtopvang in gebouw Velservoer.	1 ^e kwartaal 2017	Bijeenkomst voor aanbieders, WMO consulenten en trajectbegeleiders wordt gepland; verlengd verblijf van 9.00-11.00 uur
Afschaffen busvervoer zodra dagopvang/dagbesteding beschikbaar is voor cliënten Velservoer	1 ^e kwartaal 2017	Hangt samen met organisatie dagbesteding
Omvormen maatschappelijke opvang economisch dakloze gezinnen in gebouw Velservoer naar tijdelijke huurcontracten = woonhotel	1 juli 2017	Voorbereidingen moeten nog starten
spoedzoekers		
Het geleidelijk heralloceren van doelgroepen naar de accommodaties Wilhelminastraat en Velservoer	2017	Via natuurlijk verloop geleidelijk uitvoeren
Onderzoeken opties toekomst Spaarnezicht	1 juli 2017	Bestuurlijk overleg met exploitant eind 2016
Beleidswijziging Haarlems gemeentebestuur	24 november 2016	Behandeling in commissie samenleving
Eigen bijdrage maatschappelijke opvang verhogen	1 januari 2017	Introductie wordt voorbereid.
Bijstandsuitkering sneller toekennen	1e kwartaal 2017	Overleg met afdeling SoZaWe is gaande
Vroegsignalering intensiveren	2 ^e kwartaal 2017	Overleg met sociale wijkteams is gaande; rond verwarde personen is een samenwerkingsverband gevormd met ketenpartners waaronder politie
Huisuitzetting in particuliere sector voorkomen	3 ^e kwartaal 2017	Voorbereidingen moeten nog starten
Begeleiding ontregelde gezinnen als taak afzonderlijke gemeenten beschouwen	1 januari 2018	Kosten zijn in raming Regionaal Kompas 2016 en 2017 opgenomen; incl aankondiging wijziging per ultimo 2017

Verbeteren contingent regelingen	1 ^e kwartaal 2017	Intensivering in Zuid-Kennemerland is gestart; overleg met IJmond en Haarlemmermeer over soortgelijke aanpak moet nog starten
Woonbegeleiding op maat indiceren voor cliënten die MO uitstromen	1 januari 2018	Maakt onderdeel uit van het uitvoeringsprogramma Opvang, Wonen en Herstel
Haalbaarheidsonderzoek meerdere cliënten huisvesten in één woning	1e kwartaal 2017	Samen met RIBW zijn voorbereidingen voor pilot gestart
Schuldsanering zo snel mogelijk inzetten bij instroom in MO	1e kwartaal 2017	Overleg met afdeling SoZa is gaande
Haalbaarheidsonderzoek realisering Skaeve Huse/Domus+ op afzienbare termijn	1e kwartaal 2017	Haalbaarheidsonderzoek is gestart
Trajectbegeleiding inzetten voor alle cliënten in MO	1 januari 2017	Aanbieders zetten medewerkers in per uiterlijk 1 januari
Dagopvang omvormen naar (werkgerichte) dagbesteding	1e kwartaal 2017	Bijeenkomst voor aanbieders, WMO consulenten en trajectbegeleiders wordt gepland
Vergrotten aanbod goedkope sociale huurwoningen	2017	Een rapportage met advies omtrent de voorraad sociale huurwoningen wordt voorbereid in het kader van de Woonvisie en het uitvoeringsprogramma Opvang, Wonen en Herstel
Frans Halswoningen duurzaam beschikbaar als MO	1 januari 2017	Is boekhoudkundig gerealiseerd per 1 januari 2017
Long stay MO omvormen naar beschermd wonen	1 januari 2017	Is boekhoudkundig gerealiseerd per 1 januari 2017
Motie pilot persoonsgebonden budget maatschappelijke opvang	1 ^e kwartaal 2017	Voorbereidingen moeten nog starten

BIJLAGE 2

Tussenevaluatie opvang Wilhelminastraat

Rapport

Tussenevaluatie Opvang Wilhelminastraat

Opdrachtgever Gemeente Haarlem

Uitgevoerd door Rozemarije Schlotter

September 2016

Inhoudsopgave

Inleiding.....	3
Deel 1 Onderzoeksvragen	5
Deel 2 Aanbevelingen	11
2.1 Zorg voor een duidelijke, inhoudelijke visie op de opvang en de keten.	11
2.2 Bekijk hoe de drukte en onrust in het gebouw verminderd kan worden.....	12
2.3 Zorg voor gevarieerde opvang.	12
2.4 Werk naar een eenduidige set van afspraken en regels voor de doelgroep.	13
2.5 Verbeter de communicatie	14
2.6 Zorg voor goede stuurinformatie.....	14

Inleiding

De gemeente Haarlem heeft in oktober 2015 de opvanglocatie Wilhelminastraat in gebruik genomen. In de Wilhelminastraat zijn verschillende functies en organisaties samengevoegd die een rol spelen bij de opvang en begeleiding van dak- en thuislozen. De realisatie van deze opvanglocatie komt voort uit het gemeentelijk beleid zoals beschreven in het Regionaal Kompas. Belangrijke uitgangspunten hiervan zijn het verbeteren van herstel doordat de gemeente alle dak- en thuislozen kent (middels een centrale intake), dat de dag- en nachtopvang worden samengevoegd en dat middels een trajectplan, dagbesteding en verdere ondersteuning cliënten na maximaal zes maanden door kunnen stromen naar een geschikte verblijfslocatie. Daarnaast het verbeteren van de ketensamenwerking door de focus in één gebouw en daarmee een sluitende ketenaanpak te realiseren. En ten slotte is de ambitie om de overlast van daklozen en alcoholverslaafden in de stad te verminderen.

Voor de tussenevaluatie zijn zestien interviews gehouden met een groot deel van de partijen die betrokken zijn bij de opvanglocatie Wilhelminastraat. Er is gesproken met omwonenden (Dhr Luys, de wijkraad en de gesprekken van het omwonenden overleg zijn meegenomen), ondernemers op het Hortusplein (Albert Heijn en de Jopenkerk), betrokken zorgorganisaties (Brijder, GGD (ook de Brede Centrale Toegang), InGeest, HVO Querido, RIBW/KAM, Humanitas, Leger des Heils), gemeente, politie en handhaving, de cliëntenraad van HVO Querido en Stem in de Stad. De interviews zijn tussen 15 en 26 september 2016 gehouden.

Al deze partijen hebben hun ervaringen en meningen gedeeld met betrekking tot vijf door de gemeente geformuleerde onderzoeksvragen. Deze onderzoeksvragen zijn vooraf met de betrokkenen afgestemd. Voor de ingebruikname van de Wilhelminastraat is geen nulmeting gedaan, waardoor er nu alleen gekeken wordt naar de (subjectieve) ervaringen. Deze zijn waar mogelijk aangevuld met cijfers.

In het eerste deel van dit rapport worden de vijf onderzoeksvragen die de gemeente vooraf geformuleerd had, beantwoord:

1. In het gebouw aan de Wilhelminastraat zijn meerdere functies ondergebracht. In hoeverre is de overlast in de omgeving van de Wilhelminastraat toe te schrijven aan de vestiging van de opvangvoorziening voor dak- en thuislozen of toe te schrijven aan de cumulatie van functies in het gebouw?
2. Is de overlast in de rest van de stad verminderd door de vestiging van de opvangvoorziening Wilhelminastraat?
3. Zijn de herstelkansen voor dak- en thuislozen verbeterd of verslechterd door het functioneren de nieuwe opvangvoorziening Wilhelminastraat (betere zorg en hulpverlening)?
4. Wat zouden de betrokken partijen, inclusief de gemeente, kunnen of moeten doen om de overlast te verminderen?
5. Wat is "acceptabele overlast"? Uitgaande van het gegeven dat we dak- en thuisloosheid de komende jaren niet zullen kunnen uitbannen, en uitgaande van het feit dat de Wilhelminastraat als locatie gebruikt blijft worden voor maatschappelijke opvang, wat is dan acceptabel om van de bewoners te vragen en wat vanuit de buurt?

In het tweede deel worden adviezen gegeven naar aanleiding van thema's die tijdens de gesprekken naar voren kwamen.

In de rapportage wordt gesproken over cliënten. Dit zijn de mensen die van de Brede Centrale Toegang (BCT) een OGGZ-status hebben gekregen en in de Wilhelminastraat, Velserspoort en Bennebroek verblijven in de dag of nachtopvang. In de interviews met zorgaanbieders wordt de term cliënten ook gebruikt voor de personen die bij hen in zorg zijn. In veel gevallen zijn dat tevens personen die in de opvang Wilhelminastraat verblijven, maar het kunnen ook mensen zijn die elders wonen/verblijven en die naar de Wilhelminastraat komen voor zorg.

Deel 1 Onderzoeksvragen

Onderzoeksvraag 1

In het gebouw aan de Wilhelminastraat zijn meerdere functies ondergebracht. In hoeverre is de overlast in de omgeving van de Wilhelminastraat toe te schrijven aan de vestiging van de opvangvoorziening voor dak- en thuislozen of toe te schrijven aan de cumulatie van functies in het gebouw?

Vooropgesteld moet worden dat omwonenden voor de komst van de opvang Wilhelminastraat ook al overlast ervaarden. Dat werd met name veroorzaakt door hangjongeren, schooljeugd en slapers in de Raaks parkeergarage. Door de komst van de opvang locatie Wilhelminastraat is de overlast toegenomen, dit beeld is terug te zien in de meldingscijfers van politie en handhaving.

Nagenoeg alle respondenten gaven aan dat overlast voor een groot deel veroorzaakt wordt door de cumulatie van functies in het gebouw. Ze geven aan dat niet zozeer de cliënten die in het pand op de nachtopvang verblijven, maar de 'passanten'; cliënten die naar het pand toe komen voor een van de daar gehuisveste onderdelen, voor extra onrust en overlast zorgen.

Daarnaast speelt mee dat er meer mensen in het gebouw komen dan aanvankelijk berekend was (geplande capaciteit voor de dagopvang was 60 cliënten, nu zijn dat er vaak 70-80 per dag, nog los van de aanloop van cliënten van Brijder en het ACT-team).

Voordat de opvang Wilhelminastraat in gebruik genomen werd, waren de verschillende functies die daar nu samengevoegd zijn verspreid over diverse locaties in de stad. De cumulatie van functies maakt dat het gebouw op verschillende momenten en om verschillende reden druk en onrustig is.

- Zo is er een piek in meldingen te zien op het moment dat de cliënten uit de Velservoort en Bennebroek aankomen voor de dagopvang en 's avonds weer vertrekken.
- De cliënten moeten zich melden bij de BCT voor een bed. Doordat er niet voldoende bedden zijn wil iedereen dat zo vroeg mogelijk doen en ontstaat in de gang en buiten vaak een rij. Nagenoeg alle cliënten die op een van de drie locaties (Wilhelminastraat, Velservoort en Bennebroek) willen overnachten, dienen zich persoonlijk bij de BCT te melden. Dit zijn dagelijks ongeveer 70 cliënten.
- Daarnaast is de BCT de meldfunctie voor nieuw dak- en thuislozen. Dit is een aanloop van gemiddeld 3 personen per dag. De variatie is groot: de ene dag is dat er één, de andere dag komen er zes nieuwe aanmelders.
- Een deel van de cliënten van het ACT-team die elders in de stad in opvang verblijven komen naar de Wilhelminastraat voor contact met het ACT-team. Dit zijn ongeveer 20% van de cliënten van het ACT-team, naar schatting 15 cliënten per dag. Deze cliënten hebben vaak een manier van doen die agressie kan uitlokken of veroorzaken en ze worden sneller onrustig van de drukte in het pand. Het gevoel bestaat dat zij ook relatief vaker naar buiten gestuurd of geschorst.
- De gebruikersruimte trekt zoals gehoopt veel gebruikers aan. Wekelijks komen er gemiddeld 113 bezoekers (cumulatief drank en drugs), waarvan er 20% niet in de

opvang verblijft. Doordat de ruimtes in de ochtend niet open zijn en de cliënten dan niet met drank of middelen naar binnen mogen, worden deze in de buurt van het pand verstopt. Dat veroorzaakt overlast bij de omwonenden.

Door het ontstaan van de grootste concentratie van drugsgebruik in de stad, komen dealers naar de omgeving van de Wilhelminastraat. Dealers die vaak vanuit hun scooters verkopen, vormen voor de omwonenden veel overlast.

- Er is niet voor alle cliënten die overdag in de dagopvang verblijven dagbesteding beschikbaar. Alleen de cliënten die begeleiding van HVO krijgen en in de Wilhelminastraat overnachten krijgen dagbesteding, bijvoorbeeld in de catering of schoonmaak van het pand. Voor andere cliënten die naar de dagopvang gaan is er naast de computers of een crearuimte niet veel te doen.
- Verschillende partijen geven aan dat onrust ontstaat door een groot verschil tussen de cliënten die in de Wilhelminastraat overnachten en zij die in Bennebroek of Velsperpoort verblijven. De eerste groep cliënten heeft een trajectbegeleider en dagbesteding. Zij koken zelf en eten gezamenlijk, hebben 's avonds toegang tot de gebruikersruimte en hoeven niet elke dag naar een andere locatie gaan. Cliënten die in Bennebroek en Velsperpoort verblijven krijgen geen begeleiding, hebben 's avonds geen gebruikersruimte, klagen over het eten en worden twee keer per dag verplaatst. De ongelijkheid die hierdoor ontstaat wordt genoemd als oorzaak van onrust onder de cliënten.

Naast overlast voor de omwonenden geven GGD, Brijder en het ACT-team aan dat de hulpverleners zelf ook meer druk en last ervaren. De agressiemeldingen onder het personeel van de GGD zijn gestegen sinds ze gehuisvest zijn in de Wilhelminastraat. Ook de medewerkers van het ACT-team melden dat ze veel tijd kwijt zijn met het blussen van brandjes op de begane grond.

GGD geeft aan dat in de oude panden ook wel groepen bij elkaar kwamen, maar dat hier het pand zelf ook een factor van onrust is. Er is maar één ingang waar iedereen doorheen moet met daarachter de beveiliging en de BCT. Op een paar vierkante meter gebeurt veel; mensen worden gefouilleerd, mensen staat te wachten of te hangen/roken, staan in de rij om zich voor een bed aan te melden en boze of agressieve mensen moeten hierlangs naar buiten.

Onderzoeksvraag 2

Is de overlast in de rest van de stad verminderd door de vestiging van de opvangvoorziening Wilhelminastraat?

Het verminderen van de overlast was een belangrijk doel bij de realisatie van de Wilhelminastraat. De politie geeft aan dat overlast door deze doelgroep in de rest van de stad nagenoeg afwezig is. Er zijn natuurlijk ook verschillende locaties gesloten (de Gravinnesteeg (gebruikersruimte), Bakenessegracht, de Magdalenahof en de Herberg) waardoor er op die plekken geen overlast meer ontstaat. De overlast concentreert zich nu rond de Wilhelminastraat. De wijkraad geeft aan dat het echt gaat om de straten dichtbij de Wilhelminastraat gaat, verderop in de wijk is nauwelijks iets te merken van de opvang.

Onderzoeksvraag 3

Zijn de herstelkansen voor dak- en thuislozen verbeterd of verslechterd door het functioneren de nieuwe opvangvoorziening Wilhelminastraat (betere zorg en hulpverlening)?

Zonder een nulmeting is het niet te zeggen of de herstelkansen verbeterd of juist verslechterd zijn. De respondenten hebben gereageerd op de vraag of de zorg voor de cliënten verbeterd is door de gezamenlijke huisvesting.

Alle partijen geven aan dat de samenwerking tussen de ketenpartners verbeterd is sinds zij samen in de Wilhelminastraat gehuisvest zijn. Iedereen noemt diverse partijen met wie de samenwerking verbeterd is. Ze geven aan dat de fysieke nabijheid zorgt voor kortere lijnen; zowel managers als uitvoerenden kunnen elkaar makkelijker vinden. Men zoekt elkaar sneller op om bijvoorbeeld een situatie van een gezamenlijke cliënt te bespreken. Medewerkers en cliënten zijn minder lang op zoek naar elkaar. De cliëntenraad ziet ook dat er betere samenwerking is en verwacht daar ook binnenkort resultaat van te zien.

De verschillende partijen hebben vanuit hun eigen expertise vaak net een andere visie op cliënten. Door samenwerking en overleg ontstaat er meer een eenduidig beeld van de hulpvraag en interventies voor de cliënten. Bijvoorbeeld door het gezamenlijke operationele zorgoverleg dat de veldregisseur voorziet.

Alleen het ACT-team geeft aan dat voor hun cliënten weinig meerwaarde is ontstaan door de verhuizing naar de Wilhelminastraat. Andere partijen beamen dat de cliënten van het ACT-team (vaak met dubbele problematiek; verslaving en psychiatrie) een groep vormt die wellicht het minste baat heeft bij de huidige locatie. Het ACT-team zegt dat 20-25% van hun cliënten naar de Wilhelminastraat komt, de rest zoekt het team ambulant op. Een deel van het probleem zit in de gebruikersruimte; cliënten die afgekickt zijn willen niet in de verleiding komen. En andere oorzaak ligt in de psychische problemen van de ACT-clients; zij worden extra snel overprikkeld en onrustig in het pand en komen daarom niet.

Verschillende respondenten noemen het overbrengen van cliënten van Velserspoort en Bennebroek naar de dagopvang (Wilhelminastraat) en het ontbreken van voldoende dagbesteding en trajectbegeleiding voor deze cliënten een groot gemis. Hierdoor is er voor een deel van de cliënten (zij die begeleiding krijgen van HVO en overnachten op de Wilhelminastraat) meer begeleiding en structuur dan voor anderen (die uit Velserspoort en Bennebroek), terwijl deze zaken belangrijk zijn voor de stabilisatie en herstel van alle cliënten. HVO Querido verwacht dit jaar ongeveer 28 mensen die verblijven/verbleven op de Wilhelminastraat door te kunnen laten stromen. Er is geen vergelijkingsmateriaal van de doorstroom van de mensen die in de nachtopvang Bennebroek en Velserspoort slapen, maar de verwachting is dat zij zonder dagbesteding en trajectbegeleiding minder goed scoren.

Zowel de cliëntenraad als verschillende zorgaanbieders uitte de wens om intensiever met de sociale dienst samen te kunnen werken want verbeteren van de financiële situatie is een belangrijk onderdeel op weg naar herstel. Tijdens de gesprekken werd er door verschillende mensen gemeld dat cliënten nu erg lang (vier maanden) op een uitkering moeten wachten. Als ze in die tijd op een van de locaties slapen, bouwen ze al een schuld op. Cliënten worden nu vanuit de BCT verwezen naar het gemeentelijke loket, de overkant van de straat, maar komen daar vaak niet aan. Als ze er wel komen dan is de ervaring dat er weinig kennis van en begrip voor de dak- en thuislozen is. Dit knelpunt krijgt al aandacht; er zal binnenkort een pilot starten waarin een medewerker van de gemeente in het loket van de BCT zal gaan participeren.

Onderzoeksvraag 4

Wat zouden de betrokken partijen, inclusief de gemeente, kunnen of moeten doen om de overlast te verminderen?

In de gesprekken zijn de volgende zaken benoemd die de onrust en overlast zouden kunnen verminderen.

1. Verruiming van de tijden van de gebruikersruimte.

Door de gebruikersruimte ook in de ochtend op te stellen wordt overlast voorkomen. Cliënten kunnen dan meteen binnen gebruiken en hoeven niet eerst hun drank of drugs ergens buiten te verstoppert. De verwachting is ook dat cliënten die gebruikt hebben wat rustiger en minder agressief zullen zijn.

2. Maak voorzieningen voor gebruikers die willen spuiten.

Stel een gebruikersruimte open voor verslaafde cliënten die willen spuiten. Bij de sluiting van de gebruikersruimte in de Gravinnesteeg was er nog maar één spuitende verslaafde bekend. Inmiddels zijn dat er veel meer geworden, Brijder schat in dat nu ongeveer 25 mensen zijn, waarvan een aantal in behandeling bij Brijder en/of ACT. Deze cliënten kunnen nu niet binnen gebruiken en nergens officieel hun spuiten omwisselen, waardoor ze soms spuiten ergens weggooien of ze meerdere keren gebruiken. Dit is een ernstige bedreiging voor de veiligheid op straat en de gezondheid van de gebruikers. Het openen van een spuitgebruikersruimte zal daar verbetering in brengen.

3. Creëer een mogelijkheid om spullen op te bergen.

In verschillende gesprekken kwam het verzoek naar voren om lockers te maken zodat cliënten daar hun spullen in op kunnen bergen. Dat was grotendeels ingegeven als oplossing voor het verstoppert van drank en drugs en wellicht dat de verruimde openstelling van de gebruikersruimte daar al verbetering in brengt.

4. Zorg voor geschikte buitenruimte.

Een groot deel van de overlast wordt veroorzaakt door cliënten die buiten hangen en drinken. Een buitenruimte die vanuit het pand toegankelijk is, zorgt ervoor dat mensen binnen en onder toezicht kunnen drinken en roken. Het verzoek van de omwonenden daarbij is om in de Wilhelminastraat ook bier te verkopen in de hoop dat dan de wandelaars met blikken bier ook uit het straatbeeld verdwijnen.

Andere opties die genoemd zijn: de ingang aantrekkelijker met planten of bankjes bij het water.

5. Maak meer doorstroom mogelijk.

Een van de redenen van de drukte in de opvang is dat mensen er relatief lang verblijven. Helaas

is dit niet in cijfers zichtbaar te maken, maar het beeld is dat cliënten nu maanden tot jaren in de opvang verblijven. Wanneer ze eerder doorstromen naar een woonplek kan er eerder gestart worden met daadwerkelijk herstel en zal de druk op de opvang en de daarmee gepaard gaande overlast afnemen.

6. Creëer meer ruimte voor en samenwerking met BW.

Een deel van de cliënten die nu in de maatschappelijke opvang verblijft, heeft eigenlijk behoefte aan beschermd wonen. In de huidige populatie cliënten die op de Wilhelminastraat, Velsperpoort en Bennebroek verblijft, zitten ongeveer 23 cliënten die op basis van hun psychiatrische problematiek in aanmerking komen voor beschermd wonen. Zorg dat er meer samenhang ontstaat tussen die twee ketens en dat deze mensen op de juiste plaats terecht komen gezien hun zorgbehoefte. Dat zal ook een afname van de overlast teweegbrengen aangezien deze cliënten vaker dan anderen problemen lijken te veroorzaken.

7. Betrek de sociale dienst bij de keten.

Financiële problemen zijn een bron van onrust en het overgrote deel van de cliënten in de opvang heeft financiële problemen. Inzetten op snelle en effectieve interventies en het snel kunnen beschikken over een uitkering zijn hiervoor belangrijk. Met name de snelheid waarmee cliënten een uitkering krijgen is verschillende keren als knelpunt genoemd.

8. Maak zinvolle dagbesteding een onderdeel van de opvang voor iedereen.

Op dit moment is er alleen voor de cliënten die in de Wilhelminastraat slapen dagbesteding. Terwijl een zinvolle dagbesteding belangrijk is voor alle cliënten. Het helpt om weer wat structuur en verantwoordelijkheid te ervaren en het kan bijdragen aan positieve ervaringen. Op die manier draagt dagbesteding bij aan herstel.

Onderzoeksvraag 5

Wat is "acceptabele overlast"? Uitgaande van het gegeven dat we dak- en thuisloosheid de komende jaren niet zullen kunnen uitbannen, en uitgaande van het feit dat de Wilhelminastraat als locatie gebruikt blijft worden voor maatschappelijke opvang, wat is dan acceptabel om van de bewoners te vragen en wat vanuit de buurt?

Om aan te geven wat voor de omwonenden acceptabel is, gebruiken veel geïnterviewden de termen Last en Overlast. Last hoort bij het wonen in de binnenstad. Ook de mensen die deze termen niet gebruiken, geven aan dat er een zekere mate van 'gedoe' is die hoort bij het wonen in de binnenstad. De omwonenden geven zelf aan dat die last er al was voordat de opvang Wilhelminastraat geopend werd; hangjongeren en scholieren, herrie van uitgaanspubliek en bioscoopgangers.

Overlast ontstaat als het woongenot, de veiligheid of de kwaliteit van leven beperkt worden. Geluidsoverlast in de nachtelijke uren, mensen die hun behoeften doen in de openbare ruimte, resten

van drugsgebruik, troep, openbaar drank en drugsgebruik en dealen zijn voorbeelden die genoemd worden door zowel omwonenden als betrokken professionals die niet geaccepteerd hoeven te worden. Mensen moeten zich in eigen huis veilig voelen, kinderen moeten buiten kunnen spelen.

Tot zover is iedereen het met elkaar eens. De gemeente kan van de omwonenden en ondernemers vragen om de aanwezigheid van dak en thuislozen te tolereren zo lang zij geen overlast veroorzaken. Last hoort erbij, overlast niet. Maar waar de grens tussen beide ligt is lastiger.

De politie geeft aan dat er geen grond is voor handhaving bij mensen/cliënten die zich in de openbare ruimte ophouden en zich netjes aan de regels houden. Handhaving en Alpha security gaan al iets verder door mensen aan te spreken die geen overlast veroorzaken, zij doen dat om de overlast voor te zijn. De omwonenden geven aan dat ze geen moeite hebben met een persoon die ergens rustig op een bankje zit. Maar, zeggen ze, daar ontstaan vaak overlastgevende situaties uit, die vaak drank en drugs gerelateerd zijn. Zo langzamerhand kennen ze de dak- en thuislozen en melden ze al bij HVO en Alpha voordat er sprake is van overlast. In het Convenant is opgenomen dat iedereen zich in de openbare ruimte mag begeven, mits zonder drank en drugs. Is dat vroeg melden goed, voorkomt het escalatie en frustratie aan beide kanten? Helpt het HVO in het beleid om iedereen zo veel mogelijk naar binnen te halen? Daarop zou verder doorgepraat moeten worden met de omwonenden, HVO en Handhaving.

In de ervaring van de overlast wordt geen onderscheid gemaakt in wie het veroorzaakt. Dat maakt het voor de omwonenden lastig; ze zoeken de oplossingen dus ook in een complete aanpak voor de verschillende veroorzakende groepen. Door de opeenstapeling en concentratie van groepen die vaker overlast veroorzaken, is de totale overlast verder toegenomen, dat laten de meldingscijfers van politie en handhaving ook zien. Wat opvalt is dat het aantal meldingen die *niet* gerelateerd zijn aan dak- en thuislozen na de komst van de opvang gestegen zijn. Tussen oktober 2014 en september 2015 was het aantal 'overige meldingen' gemiddeld 13,5 meldingen per maand, in het jaar daarna waren dat 23,3 meldingen per maand¹. Deze cijfers lijken te bevestigen dat de bewoners veel meer overlast ervaren sinds de komst van de opvang, maar dat slechts een deel daarvan aan de nieuwe burens toe te schrijven is. In de maanden februari tot mei 2016 was er een duidelijke toename van het aantal klachten gerelateerd aan dak- en thuislozen. Dat lijkt in de zomermaanden (na de extra inzet van Alpha security en handhaving) te zijn afgenomen, het moet in de komende maanden blijken of dat een blijvend effect is en geen zomervakantie-effect.

Daarnaast is er de subjectieve ervaring van de overlast. Op het omwonenden overleg vertelde een dame dat zij op verzoek van handhaving een periode heel actief gemeld heeft. Ze gaf aan daarmee gestopt te zijn omdat het haar leven te veel ging beheersen. Door met elkaar in gesprek te gaan en blijven (wellicht met een hogere frequentie dan nu) kan de balans tussen ervaringen en meldingen, effect van interventies en de emotionele betrokkenheid van omwonenden nauwkeuriger gevolgd worden. Het kan dan meer gaan over de concrete ervaring/situaties, in plaats van terugblikken over een lange periode die dan per definitie gekleurd is en waarin zich wellicht meer frustratie dan nodig opgebouwd heeft.

¹ Hierbij moet opgemerkt worden dat deze cijfers niet helemaal te vergelijken zijn door een verandering in categorisering van overlastfeiten en handmatige invoer van de klachten met betrekking tot het specifieke gebied.

Deel 2 Aanbevelingen

In deel één van dit rapport zijn bij onderzoeksvraag 4 de verbeterpunten genoemd die tijdens de gesprekken naar voren kwamen. Die oplossingen zijn voornamelijk gericht op het verminderen van de overlast. In dit deel van het rapport worden aanbevelingen gedaan op basis van thema's die als rode draad door de gesprekken liepen. Ze zijn niet noodzakelijkerwijs meteen gericht op het verminderen van de overlast, maar zullen daar wel effect op hebben. Gezien de beperkte tijd waarin deze tussen evaluatie uitgevoerd is, is de huidige situatie niet helemaal in kaart gebracht. Het kan dus zijn dat delen van de adviezen al gerealiseerd zijn.

2.1 Zorg voor een duidelijke, inhoudelijke visie op de opvang en de keten.

De visie van de gemeente Haarlem is dat dak- en thuislozen zo kort mogelijk in de opvang verblijven en snel doorstromen naar een woonvoorziening (bv RIBW/KAM, Leger des heils) of naar een eigen woning al dan niet met begeleiding (housing first, eigen woning op naam). De nacht en dagopvang in de Wilhelminastraat zijn in die visie een tijdelijke opvang en de cliënt wordt zo snel mogelijk naar een plek in een voorziening gebracht zodat daar aan stabilisering, schulden en eventuele psychische- of verslavingsproblemen gewerkt kan worden. Uiteindelijk is het doel dat de cliënt daarna kan uitstromen naar een (eigen) woning.

De Wilhelminastraat wordt in die visie een 24 uursopvang genoemd, maar in de gesprekken wordt duidelijk dat deze term door ketenpartners verschillend wordt ingevuld. 24 uursopvang is in de regel een *tijdelijke verblijfsvoorziening met zorg en (psychosociale) begeleiding*. Dit is wat anders dan het samenvoegen van dagopvang en nachtopvang in één gebouw. In beleidsstukken van de gemeente staat dat de nieuwe 24 uurs opvang meer rust en privacy biedt, maar ook dat de cliënten overdag naar de dagopvang moeten. In de praktijk en uit de gesprekken blijkt dat deze visie op verschillende wijze wordt ingevuld, mogelijk ingegeven door het feit dat een groot deel (hoe groot is niet bekend) van de cliënten lang in deze dag- en nachtopvang (Wilhelminastraat, Velserspoort en Bennebroek) blijft 'hangen' zonder door te stromen.

Het lijkt erop dat er in Haarlem op twee gedachten wordt gehinkt wat de invulling van de opvang in Wilhelminastraat, Velserspoort en Bennebroek betreft. Het verschil zit in de manier waarop naar de vorm en functie van de opvang gekeken wordt. Een aantal partijen wil rust en stabiliteit creëren voor de cliënten door een zo rustige mogelijk slaapplek, trajectbegeleiding en dagbesteding aan te bieden. Op die manier kan tijdens het verblijf in de opvang gestart worden met stabilisering en ontstaat een voorziening waarin de geboden hulp verder gaat dan het bieden van een bed. Geen heen en weer gang tussen nacht en dagopvang elders, dan creëert onrust en werkt averechts.

Andere partijen zien dat anders: de opvang Wilhelminastraat is om er cliënten een slaapplek voor de nacht te bieden en daarnaast biedt de Wilhelminastraat dagopvang. De huidige manier van werken (soms een persoon per kamer, spullen op de kamer laten liggen (dus eigenlijk een 'vaste' slaapplek) wordt gezien als pampieren en zorgt ervoor dat mensen minder gemotiveerd zullen zijn om te werken voor een verbetering in hun situatie. Juist wel een knip in dag en nachtopvang, dat is activering en is nodig om de cliënten in beweging te krijgen.

Bovenstaande onduidelijkheid vraagt om nadere uitwerking van de visie op de opvang in Haarlem. Wat wil men we bereiken met de opvang, wat betekent dat voor de manier waarop de opvang vorm krijgt? Willen we beheersen of verbeteren?

Natuurlijk kan de discussie over de invulling van de Wilhelminastraat niet los gezien worden van de keten. Als er snelle doorstroom naar voorzieningen zou zijn, dan was er waarschijnlijk veel minder onduidelijkheid over de insteek en functie van de opvang Wilhelminastraat. De keten heeft verschillende knoppen om aan te draaien om dit probleem op te lossen. De eerste is het hard inzetten op snellere doorstroom naar voorzieningen. Als de verwachting is dat dit niet op korte termijn effect gaat hebben dan is het creëren van een helder beeld bij de opvang belangrijk. Begeleiding, dagbesteding, rust en privacy wordt dan een belangrijke middelen om in de Wilhelminastraat (en de andere opvanglocaties) in te zetten.

2.2 Bekijk hoe de drukte en onrust in het gebouw verminderd kan worden.

Het creëren van één locatie waar dag en nachtopvang en allerlei zorgfuncties samenkomen is een logische gedachte vanuit samenwerking en efficiency. Toch is het de vraag of het mengen van te veel (grote) groepen onrust en drukte en daarmee overlast en incidenten in de hand werkt. Zoals ook in verschillend beleidsstukken van de gemeente is aangegeven, is de OGGZ-populatie een zeer diverse groep. Cliënten die verslaafd zijn of die juist afgekickt zijn, mensen met psychische problemen en mensen zonder. En dat in combinatie met de grotere aantallen dan van tevoren berekend, maakt het volgens de respondenten tot een licht ontvlambare mix.

Er worden verschillende opties genoemd om de drukte en onrust in het pand te verlichten. Voor een goed gebruik van het pand, vanuit zorgperspectief en veiligheid, zou een goede analyse gemaakt moeten worden, onderbouwd met aantallen. Daarbij moet naar het fysieke gebruik van het pand gekeken worden (kan er bijvoorbeeld iets gedaan worden met een tweede ingang waardoor er minder druk ontstaat op de ene smalle ingang, is er mogelijkheid om voor de cliënten die dat nodig hebben een rustigere plek te creëren, rustige overleg kamers) maar ook naar de mix van groepen (is er een groep of mix die veel problemen veroorzaakt?). Doe dit overleg met de mensen van de werkvloer, die de dagelijkse energie in het gebouw en de cliënten goed kennen.

Wanneer het gaat om onrust speelt ook het vorige punt over de knip tussen dag- en nachtopvang mee. Er zijn verschillende respondenten die hebben aangegeven dat de rust groter wordt wanneer cliënten niet langer heen en weer moeten gaan tussen de nachtopvang in Velserspoort en Bennebroek en de dagopvang in de Wilhelminastraat. Dus naast het bestuderen van de situatie in de Wilhelminastraat moet ook gekeken worden op welke manier de andere opvang locaties hierin passen. Er lijkt nu een soort verdeling van cliënten te zijn ontstaan over de drie nachtopvang locaties. Is dat vanuit zorgperspectief noodzakelijk gebleken? En zo ja hoe kan dit sturing geven aan de verdere invulling van de opvang.

2.3 Zorg voor gevarieerde opvang.

Dit advies ligt in het verlengde van de vorige twee adviezen. Los van de onrust die ontstaat bij het samenbrengen van de verschillende OGGZ-groepen, zijn cliënten ook meer gebaat bij passende zorg en een verblijfsplek die het beste bij hun problematiek en zorgvraag past. Tijdens de gesprekken werd

aangegeven dat er behoefte is aan diversiteit in vormen van opvang om herstel te bespoedigen of verder afglijden te voorkomen. De volgende concrete voorbeelden werden gegeven:

- Cliënten die uit de kliniek komen en geen onderdak hebben, komen nu weer in de opvang (de oude scene) terug en volgens Brijder vervallen 9 van de 10 cliënten daardoor weer in oud gedrag en gebruik. Voor deze cliënten zou het beter zijn als er een optie is om naar een drugsvrije omgeving te gaan. De kans dat deze cliënten dan succesvol clean kunnen blijven en eerder toe zijn aan een eigen woning is dan veel groter. Kijk of het echt wenselijk en mogelijk is om een scheiding te maken in opvang voor gebruikers en voor niet gebruikers.
- De Skaeve Huse zijn verschillende keren genoemd als een goede oplossing voor de groep cliënten die niet in zorg wil of kan. De politie kan ingrijpen, maar beter is het om de cliënten waarvan de verwachting is dat ze weinig perspectief op verdere ontwikkeling hebben, in een project als de Skaeve Huse te plaatsen.
- Verschillende respondenten gaven aan dat er een probleem ontstaat op het moment dat iemand geschorst is. Vaak worden cliënten geschorst omdat hun gedrag door ernstige psychische problemen te verstoring is op de opvang. Er zijn weinig plekken waar deze cliënten vervolgens naartoe kunnen en ze eindigen vaak op straat. Crisisplekken zijn er ook niet meer voor deze cliënten. Toch zijn dit hele kwetsbare cliënten die vaak door dit soort incidenten meer beschadigd raken.

Bovenstaande zijn slechts een paar genoemde voorbeelden van differentiatie in opvang. Om een goed beeld te ontwikkelen van de behoefte aan differentiatie in aanbod moet wel een goed beeld gemaakt worden van de verschillende groepen. Hoe groot zijn die in Haarlem, is er meerwaarde in het creëren van een differentiatie voor deze groep? Probeer dan een beeld te krijgen van de return om investement; is investeren in een drugsvrij verblijf een kans om kosten te besparen op het gehele traject doordat mensen sneller herstellen en zelfstandig kunnen worden? In Amsterdam gaat het weliswaar om veel grotere aantallen, toch kan daar een beeld verkregen worden van de effecten van differentiatie in het opvangaanbod.

2.4 Werk naar een eenduidige set van afspraken en regels voor de doelgroep.

Zorg dat partijen die in de Wilhelmina samenwerken dat vanuit eenduidig beleid en (gedrags)regels doen. In veel van de gesprekken met de zorgaanbieders kwam naar voren dat men over en weer onduidelijkheid ervaart (naar elkaar en naar cliënten) als het bijvoorbeeld gaat om schorsingen. Voor de rust en overlast is het belangrijk dat er een eenduidige set van regels is die gelden voor alle cliënten die in het pand verblijven.

2.5 Verbeter de communicatie

In verschillende gesprekken kwamen onderwerpen aan bod die met communicatie te maken hebben; communicatie binnen de keten, met omwonenden en cliënten.

Wat

De eerdergenoemde visie op de opvang speelt ook een belangrijke rol in wat er gecommuniceerd wordt. Wanneer bij beslissingen en communicatie daarover steeds teruggedaan wordt naar dezelfde duidelijke visie ontstaat bij alle betrokkenen een helder beeld. Dat ontbreekt nu.

Hoe met omwonenden en ondernemers

Naar omwonenden en ondernemers in de buurt van de Wilhelminastraat is transparantie belangrijk. Wees helder in welke vraagstukken er liggen en wees helder over de wijze waarop in de mate waarin omwonenden hierop invloed kunnen uitoefenen of mee kunnen praten. Zorg ervoor dat de eventuele misverstanden snel uitgesproken worden. Pak langlopende verschillen van mening eruit en maak daar een duidelijke afspraak over. Op die manier kan vooruit gekeken worden in plaats van terug*. En laat ook zien wat er goed gaat in de opvang. Er is de laatste tijd erg veel nadruk geweest op wat er niet goed gaat.

*Een voorbeeld hiervan speelde zich af in het omwonenden overleg. De omwonenden zijn van mening dat er is afgesproken dat er gehandhaafd wordt op 'rondhangen', zoals soms voor de deur van de Wilhelminastraat gebeurt. Er is kennelijk al verschillende keren aangegeven dat het niet strafbaar is voor iemand om zich in de openbare ruimte te begeven. Op rondhangen zonder overlast gevend gedrag (schreeuwen, drank of drugs) kan en zal niet gehandhaafd worden. Toch blijft het idee dat die belofte ooit gedaan is bij de omwonenden staan en voelt het feit dat er in die gevallen niet gehandhaafd wordt als een wijziging van beleid en afspraken. Over deze ruis moet op een eenduidige manier gecommuniceerd worden met de bewoners.

Hoe met ketenpartijen

De communicatie met (zorg) partijen in de keten werd in verschillende interviews genoemd. Zorg dat er een structuur voor overleg is die recht doet aan het (inhoudelijke) niveau van de mensen aan tafel (strategisch, tactisch en operationeel) waartussen goede verbanden bestaan om zaken te escaleren. Wellicht is de veldregisseur iemand die hierin een rol kan spelen?

De gemeente heeft een lastige positie in deze ontwikkelingen. Naast financier en opdrachtgever is de gemeente ook degene die wordt aangesproken door burgers. Daarnaast is de gemeente ook afhankelijk van de inhoudelijke kennis van de partijen waar zij contracten mee sluit. Het vinden van een goede middenweg in het zijn van opdrachtgever en partner is bij dit soort ketenontwikkeling belangrijk. Vertrouwen en transparantie zijn daarin nauw met elkaar verbonden.

2.6 Zorg voor goede stuurinformatie

Tijdens de gesprekken werd duidelijk dat er onvoldoende informatie in en over de keten aanwezig is. Er lijkt op ketenniveau te weinig stuurinformatie te zijn om goed onderbouwde beslissingen te nemen. Het is niet inzichtelijk wie dagbesteding doet, hoe groot de overlap is in cliënten van verschillende organisaties, wie waar in zorg is, hoeveel mensen er nu nog buiten de opvang verblijven die wellicht

gebruik gaan maken van de winteropvang, hoelang mensen in de opvang verblijven, ed. Iedereen ziet een deel van de puzzel, maar er is geen totaaloverzicht. De cijfers die nu gebruikt worden om beleidsmatige beslissingen op te baseren, cliëntengroepen te huisvesten of beslissingen te nemen over locaties worden door alle partijen niet up to date genoemd.

Zorg voor (management) informatie vanuit en voor de keten. Bepaal gezamenlijk welke set aan informatie belangrijk is voor de ondersteuning van het beleid.

